

Conditions Spécifiques Orange Open Pro First

CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques de « Orange Open pro first » relèvent des conditions générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

L'offre « Orange Open pro first » est régie par les présentes conditions spécifiques, les Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie électronique (Annexe 1), les Conditions générales d'Utilisation des options «Internet et téléphone pro » incluses dans l'offre « Orange Open pro first» (Annexe 2) ainsi que les conditions particulières visées aux annexes 3 à 9.

Les Conditions Particulières « Orange Open pro first » et l'ensemble des Annexes relèvent des présentes conditions spécifiques.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Spécifiques, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *APN* : Access Point Name, désigne le point d'entrée d'un terminal depuis les réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS, 3G+, Wi- Fi ou toute autre technologie à venir, vers un autre réseau, vers un service ou un bouquet de services.
- *Carte* : désigne indifféremment la carte « SIM », « Micro SIM » et « USIM ».
- *Carte SIM* : désigne indifféremment la Carte « SIM », « Micro SIM ». Il s'agit d'une carte à microprocesseur taille ISO (SIM) ou réduite (Micro SIM) destinée à être introduite dans le terminal mobile et qui permet l'identification du Client sur l'ensemble des réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, Wi-Fi ou toute autre technologie à venir.
- *Carte USIM* : désigne la carte à microprocesseur permettant l'identification du client à la fois sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, Wi-Fi ou toute autre technologie à venir.
- *Client* : personne physique ou morale, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture, s'étant identifiée et inscrite à l'Offre Orange Open pro first proposée par France Télécom. L'inscription se fait par un Enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.
- *Communications* : désigne les communications data (transmission de données).
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.
- *DNS* : Domain Name System : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *EDGE* : Enhanced Data for GSM Évolution : technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à l'Offre « Orange Open pro First » au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet.
  - Cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement.
  - Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation du Service tel que la Livebox Pro.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à un forfait de l'Offre « Orange Open pro first » proposé par France Télécom.
- *France Télécom* : société qui propose l'Offre Orange Open pro first.
- *GSM* : Global System for Mobile Communication. Service européen de radiotéléphonie mobile.
- *Wi-Fi* : Wireless Fidelity, nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local Internet sans fil (WLAN).

- *GPRS* : Général Packet Radio Service ou service général de radiocommunication en mode paquet. Norme de transmission de données radio en mode paquet.
- *HSDPA ou 3G+* : High-Speed Downlink Packet Access. Extension du réseau de téléphonie UMTS visant à accroître les débits des services de données par paquets.
- *Identifiant* : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Ligne téléphonique* : ligne téléphonique correspondant à l'utilisation des fréquences basses de la ligne analogique (ou « bas débit »).
- *Livebox Pro* : passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie du Service de France Télécom.
- *Option Adresse IP fixe* : option incluse sur demande du Client avec les forfaits « Internet et Téléphone Pro » quel que soit le débit technique auquel le client est éligible (1 Mbit/s, 8 Mbit/s, ou jusqu'à 20 Mbit/s selon offre détenue) permettant de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services, facturés sur la facture « Orange Open pro first » en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Service* : l'ensemble des services fournis par France Télécom dans l'offre « Orange Open pro first » à savoir le Service d'accès à Internet, le Service Additionnel de Téléphone Pro par Internet, et le service de Téléphonie Mobile.
- *Service d'accès à Internet* : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du débit technique auquel le client est éligible (2 Mbit/s, 8 Mbit/s, ou jusqu'à 20 Mbit/s selon offre détenue) lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom et de services accessoires.
- *Service de Téléphone Pro par Internet (ligne « haut débit »)* : Service inclus dans l'offre « Orange Open pro first », accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une Livebox Pro, via un téléphone compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie par Internet ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Livebox Pro ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone non géographique (de type 087 ou 09X).
- *Service de Téléphonie Mobile* : Service inclus dans l'offre Orange Open pro first comportant l'usage d'un numéro d'appel attribué par France Télécom pour le service mobile ainsi que des services associés.
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.
- *Site* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** (onglet Internet).
- *Terminal mobile* : matériel mobile GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA ou toute autre technologie à venir, mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir une Carte en vue d'émettre et recevoir des communications data. Il s'agit d'un téléphone mobile.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques. Cette zone géographique dépend de chacun des services, à savoir le Service d'accès à Internet, le Service de Visiophonie et le Service de Téléphone Pro par Internet.

ARTICLE 2. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit Orange Open pro first permettant au Client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tel que défini aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique de la ligne analogique (applicables aux professionnels) :
  - un service de Présentation du Nom ;
  - un service Transfert d'Appel ;
  - un service Signal d'Appel ;
  - un service Messagerie Vocale Enrichie ;
  - une inscription avec la catégorie professionnelle ;
  - une garantie de temps de rétablissement de la ligne téléphonique en 24H chrono ;
  - une continuité de service téléphonique en cas de panne.
- un Service d'accès à Internet ;
- un Service de Téléphone Pro par Internet comprenant un forfait d'appels illimités vers les fixes en France métropolitaine ;
- des services inclus sur la ligne Haut débit ;
- des formules optimale pro Internet +1h/3h/5h/10h, ouvrant droit à un Forfait de communications de 1h/3h/5h/10h applicable sur la ligne par Internet comme votre ligne analogique ;

- un service de téléphonie mobile.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE L'OFFRE « ORANGE OPEN PRO FIRST »

France Télécom met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services de l'offre « Orange Open pro first ».

3.1 Accès au réseau et au service téléphonique analogique et services inclus

3.1.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Le client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au réseau et au service téléphonique.

Pour connaître le détail des conditions de fournitures et d'utilisation de l'accès au service téléphonique, le Client est invité à se reporter aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels).

Le Client peut souscrire sur sa ligne analogique, aux offres tarifaires professionnelles dans la limite des compatibilités décrites au Catalogue des Prix de France Télécom.

Pour les formules Orange Open pro first +1h/3h/5h/10h, les communications émises depuis la ligne analogique sont incluses dans le forfait décrit à l'article 3.4 des présentes conditions spécifiques dans les limites des conditions de ce forfait.

En dehors et en dépassement de ce forfait, et si le client n'est pas titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne par Internet, les communications sont facturées selon une grille tarifaire spécifique à la présente offre, telle que définie au catalogue des prix.

En dehors et en dépassement de ce forfait, et si le client est titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne analogique, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur propres à ladite offre tarifaire.

3.1.2 Services inclus

A) Présentation du Nom

Le service « Présentation du Nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'appel. Ces informations (définies ci-après) sont présentées au terminal du Client pendant la phase de sonnerie.

Ces informations sont fournies sur la ligne du Client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque cette ligne fait l'objet d'un transfert d'appel.

Le service « Présentation du Nom » est conçu pour présenter au terminal du client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel ;
- dans la limite de cinquante (50) caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du Nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires de France Télécom ;
- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant » ; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine. À défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom », seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions. Par ailleurs, les informations sur le nom des clients de France Télécom en Liste Rouge et en Liste d'opposition aux services de recherche inversée de France Télécom ne sont pas présentées au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à France Télécom) peuvent ne pas être présentées au terminal du client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Seul le numéro est présenté au terminal du client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le Client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du client pour les appels provenant de ces correspondants.

Dans le cas où le Client a transféré ses appels, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal auquel étaient destinés ces appels.

Dans le cas où le Client a transféré ses appels vers une ligne disposant du service « Présentation du Nom », et d'un terminal compatible avec ce service, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du « Transfert d'Appel », sous réserve des autres restrictions.

Dans le cas où le Client a transféré ses appels vers une ligne qui ne dispose pas du service « Présentation du Nom » et/ou qui ne dispose pas d'un terminal compatible avec ce service, les informations relatives à l'appel ne sont pas présentées au terminal vers lequel les appels sont transférés.

Dans le cas où le Client a transféré l'ensemble de ses appels sur la « Messagerie Vocale enrichie », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le Client a transféré en cas d'occupation de sa ligne ses appels sur la « Messagerie Vocale France Télécom », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le Client, qui dispose d'un téléphone compatible, a transféré en cas de non réponse, ses appels sur la « Messagerie Vocale France Télécom », les informations relatives à ces derniers sont présentées au terminal du client, sous réserve des autres restrictions visées.

C'est la mention du numéro d'accès de la « Messagerie Vocale France Télécom » (ou pour certains terminaux « Top Message », ancienne dénomination, préenregistrée) qui est présentée au terminal compatible.

Seul le numéro du serveur PCV France est présenté au terminal compatible.

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau France Télécom indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du client, sous réserve des autres restrictions. Le Client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du Nom » pendant le « Signal D'Appel ».

Le service « Présentation du Nom » n'est pas compatible avec le service « Présentation du Numéro ».

Est présentée sur le terminal compatible la mention du numéro d'accès au service message express complété de l'identifiant du destinataire du message (chiffre de 1 à 9) suivi du texte « Boîte X : au moins un nouveau message », X étant l'identifiant, chiffre que le propriétaire de la boîte peut remplacer par son nom (ou surnom) directement dans le service message express.

L'information « nom, prénom ou raison ou dénomination sociale pour les professionnels » est également désignée ci-après « nom ».

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Dans ce cas, le nom associé est « cabine téléphonique » ;
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis au moyen d'une carte ou d'un procédé équivalent (Cartes France Télécom, Ticket Téléphone, etc.). Dans ce cas, le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante ;
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge). Dans ce cas, seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la base « Présentation du Nom ». Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions ;
- de la borne radioélectrique pour les appels émanant d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, il n'est pas présenté de nom au terminal du client, aucun nom n'étant associé aux numéros des bornes radioélectriques dans la base « Présentation du Nom » ;
- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire et figure dans la base « Présentation du Nom » ;
- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro.

Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés; dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant.

Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuaire, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire.

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du client : la date et l'heure de l'appel, à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

Le Client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Le Client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son terminal. Par ailleurs, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés, le Client s'engage expressément à ce que les numéros et noms présentés sur son terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. En tout état de cause, le Client reste seul responsable de l'usage des numéros et noms présentés sur son terminal. Il est formellement interdit au Client abonné au service « Présentation du Nom » de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants.

Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition de son terminal du contenu et de la forme sous laquelle ce terminal lui restitue ces informations.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être recherchée lorsque le numéro de la ligne appelante ne peut être présenté sur le terminal du Client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information, soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat.

France Télécom n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel. France Télécom n'est pas responsable des informations nom liées à ce numéro figurant dans la base « Présentation du Nom ». Le client (titulaire de la ligne appelante) est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités ou titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires. La responsabilité de France Télécom ne saurait être recherchée lorsque le numéro, et/ou le nom associé à la ligne appelante ne peuvent pas être présentés sur le terminal du Client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information sur le numéro, soit parce que le nom ne figure pas dans la base « Présentation du Nom », soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat. France Télécom n'est pas responsable de l'exploitation par le terminal des informations qui lui sont présentées.

B) Transfert d'Appel

Le service Transfert d'Appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du client, située en France métropolitaine, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine. De la même manière, ce service permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du client située dans un DOM vers une autre ligne dont le numéro se trouve dans le même DOM de référence. Il est possible de souscrire une option du service Transfert d'Appel International / DOM, qui permet de faire suivre les appels reçus en France métropolitaine vers un N° à l'étranger ou dans les DOM (et Mayotte) ou reçus dans les DOM (et Mayotte) vers un N° en France métropolitaine ou à l'étranger. Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine et les DOM (et Mayotte).

Le tarif de l'option du service Transfert d'Appel International / DOM figure au Catalogue des prix de France Télécom.

Chaque activation du Transfert d'Appel donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des prix de France Télécom, facturée en sus du Montant Forfaitaire Mensuel de l'abonnement au service.

Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel, le client a le choix entre plusieurs possibilités :

- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 3000 ;
- se connecter sur Internet à l'Espace Client à l'adresse **www.espaceclient.orange.fr**.

L'utilisation du 3000 permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois. L'accès au service Transfert d'Appel sur Internet via l'Espace Client à l'adresse **www.espaceclient.orange.fr**, donne la possibilité au client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire. L'abonnement au Transfert d'Appel ne peut être souscrit que pour une installation analogique et par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique. Seules les actions de programmation telles que définies à l'article 4.3 ci-après, nécessitent l'ouverture préalable d'un Espace Client à l'adresse **www.espaceclient.orange.fr**, service gratuit hors coûts de connexion à Internet. Cet Espace Client est accessible par un identifiant et un mot de passe choisis par le client. Pour plus de détail : consulter les conditions spécifiques de « Espace Client Maligne ».

Le service Transfert d'Appel est incompatible avec le service Télé-séjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel à distance

L'accès à la commande à distance du Transfert d'Appel ne peut se faire que depuis la France métropolitaine, soit par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 3000 ou sur Internet dans l'Espace Client à l'adresse **www.espaceclient.orange.fr**. Le fonctionnement du service Transfert d'Appel avec commande à distance via le 3000 nécessite l'usage de code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert.

Avant toute utilisation, le code confidentiel doit impérativement être initialisé par le client, à partir de la ligne abonnée au service Transfert d'Appel. Le client peut, à tout moment s'il l'estime nécessaire, procéder à la modification de ce code confidentiel en appelant le 3000.

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le client doit contacter son Agence (en appelant le 3900 pour les clients Résidentiels et le 3901 pour les clients Professionnels).

En cas de perte du numéro de code confidentiel, le client doit contacter son Agence (en appelant le 3900 pour les clients Résidentiels, le 3901 pour les clients Professionnels, ou l'Ingénieur Commercial France Télécom pour les clients Entreprises) et demander une réinitialisation du numéro de code.

Le client a la possibilité de s'assurer de l'enregistrement de sa commande de Transfert d'Appel à distance.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel depuis la ligne téléphonique du client

Pour bénéficier du Transfert d'Appel, le client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. La commande suivante est réalisable exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Activation

Décrocher - attendre la tonalité - composer au clavier : *21* puis le numéro de téléphone (vers lequel le client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche # - raccrocher.

En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupée » et le Transfert d'Appel n'est pas pris en compte.

Remarque : Pour transférer ses appels, le client a aussi la possibilité de composer le 3000 ou de se connecter sur Internet à l'Espace Client à l'adresse **www.espaceclient.orange.fr**.

Désactivation

Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel et actions de programmation de ces opérations depuis l'Espace Client

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client à l'adresse **www.espaceclient.orange.fr** à partir de l'onglet « Transférer ma ligne ».

Mode d'emploi des rubriques Transfert d'Appel sur l'Espace Client (**www.espaceclient.orange.fr**)

- « État de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot-clef vocal enregistré via le 3000. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant.
- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire.
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d'activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir.
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de transfert d'appel (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée = OK, action non effectuée = « échec »).
- « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d'activation, option transfert d'appel international, etc.

À noter : Les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidences secondaires », etc.) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 3000. On ne peut pas programmer ces mots clefs via l'Espace Client.

Remarques importantes concernant les contraintes d'utilisation de l'Espace Client :

1. C'est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l'accès *21* (#21#) ou 3000 ou via l'Espace Client qui est prise en compte ;
2. Si le Client le souhaite, il peut suspendre la programmation hebdomadaire sur l'Espace Client si nécessaire car cette dernière est enregistrée et peut s'appliquer en dépit de celle qui vient d'être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou via le 3000.

Limites d’utilisation du service Transfert d’Appel

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l’objet, lui-même, d’un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale. L’appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d’Appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901,17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036, ...) est impossible.

L’activation du Transfert d’Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d’Appel, Top Message, ainsi que Transfert d’Appel sur Occupation et Transfert d’Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d’Appel est compatible avec la Sélection Modulable d’Appels mais la modification du niveau de restriction n’est pas possible lorsque le Transfert d’Appel est activé. La destination du Transfert d’Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l’Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

C) Signal d’appel

Lorsque le Client est en communication, le service « Signal d’Appel » lui donne la possibilité d’être informé d’un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l’un ou l’autre de ses deux correspondants.

Pour bénéficier de ce service, le Client doit disposer d’un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Avec présentation du nom, les clients voient sur l’afficheur de leur téléphone (sous réserve d’éligibilité et de terminal compatible) les coordonnées du correspondant, dont l’appel est signalé par un signal sonore.

Le client, qui reçoit ou est amené à recevoir des appels émis via un système de type téléassistance ou téléalarme, est invité à contacter son interlocuteur commercial habituel, afin de vérifier que le fonctionnement de ce système n’est pas perturbé par le service « Signal d’Appel ».

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le Client (information disponible auprès de son interlocuteur commercial habituel), notamment le service « Signal d’Appel » est inhibé lorsque le service « Transfert d’Appel » est activé.

Mode d’emploi

Le service « Signal d’Appel » peut être désactivé temporairement de la façon suivante :

Décrocher - attendre la tonalité - composer # 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Pour réactiver le service

Décrocher - attendre la tonalité - composer * 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Une fois le service activé, c’est le central téléphonique public qui gère le « Signal d’Appel ».

Selon le type de central téléphonique public, la confirmation est rendue soit par une annonce vocale soit par une tonalité : une tonalité occupée signifie que la manœuvre n’a pas été acceptée, une tonalité d’invitation à numéroter signifie que la manœuvre a été acceptée.

Si un correspondant C cherche à joindre un correspondant A, abonné au « Signal d’Appel » et déjà en communication avec un correspondant B, un signal sonore informe A de l’appel de C.

Sur la majorité des commutateurs, C est informé de l’occupation de A par le message : *« Veuillez patienter, votre correspondant est déjà en ligne. Nous lui indiquons votre appel par un signal sonore, merci ».*

Le correspondant A peut accepter le nouvel appel pendant quarante-cinq (45) secondes après le début du premier signal sonore.

Pour répondre à l’appel de C et mettre en attente le premier correspondant B, A doit appuyer sur R - tonalité - 2.

Lorsque la communication est établie avec C (situation de double appel), A peut :

- passer d’un correspondant à l’autre en composant : R - tonalité - 2 ;

Sur la majorité des commutateurs, le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : *« Bip-Bip ». « Veuillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants ». « Bip-Bip ».*

- libérer l’appel en cours et basculer vers l’appel en garde en composant : R - tonalité - 1.

D) Messagerie Vocale Enrichie

La « Messagerie Vocale Enrichie » permet d’associer à la ligne téléphonique analogique du Client, désignée lors de la souscription au service, une messagerie vocale. Elle donne également la possibilité de consulter et de gérer ses messages vocaux depuis une messagerie électronique grâce à l’activation d’une fonctionnalité permettant de faire converger cette messagerie électronique et l’accès vocal sur lequel est rattachée la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La notice complète de la « Messagerie Vocale Enrichie » est disponible sur le site Internet **www.pro.orange.fr** à la rubrique Assistance / Fixe.

La « Messagerie Vocale Enrichie » est active lorsque le Client ne répond pas à l’appel de son correspondant (par défaut, au-delà de 5 sonneries soit environ 20 secondes), ou lorsque la ligne du Client est occupée. L’appelant est alors automatiquement orienté vers la messagerie vocale du client et peut y déposer un message.

Le Client bénéficie de deux annonces d’accueil (durée maximale de 2 minutes chacune), l’une pour les appels auxquels il ne répond pas, l’autre pour les appels pour lesquels il est déjà en ligne.

Par défaut, ces deux annonces d’accueil présentent chacune un message à l’appelant confirmant le numéro de la ligne appelée et indiquant sa situation (non-réponse ou occupation). Ces annonces d’accueil peuvent toutefois être personnalisées à tout moment par le client, supprimant de ce fait l’annonce standard mentionnant le numéro de la ligne appelée.

Par ailleurs, le Client bénéficie d’une annonce dite « temporaire » (durée maximum de 2 minutes) que le client doit obligatoirement personnaliser pour pouvoir la mettre en service. Dès lors que cette annonce est mise en service, elle se substitue aux deux annonces habituelles (sans toutefois les supprimer) décrites ci-dessus. Le Client peut à tout moment désactiver l’annonce « temporaire » pour remettre en service ses annonces habituelles.

Le Client peut choisir de ne pas permettre le dépôt de messages par ses correspondants, ces derniers ne disposant alors que des informations enregistrées par le client sur l'annonce d'accueil (durée maximum de 2 minutes).

Le Client accepte, lorsqu'il accède à sa « Messagerie Vocale Enrichie » à partir de la ligne bénéficiant du service, que le numéro de cette ligne téléphonique soit identifié par le service et pour les besoins exclusifs du service.

Lorsque le Client consulte sa messagerie, il est informé du nombre de nouveaux messages, un message étant un appel d'un correspondant ayant effectivement déposé un message (vocal ou non). Pour chaque message est indiqué le numéro de téléphone de l'origine de l'appel, la date et l'heure de l'appel suivi du message du correspondant ou d'une information de la messagerie précisant qu'il n'a pas laissé de message vocal.

Ces informations et l'écoute des messages le cas échéant sont également disponibles sur la messagerie électronique vers laquelle le client aura activé la fonctionnalité de convergence de sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

En tout état de cause, dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant les procédures de secret d'appel, le numéro d'origine de l'appel ne peut être indiqué.

Si le numéro de l'appelant est renseigné, le Client a la possibilité de rappeler automatiquement le déposant du message, depuis l'accès vocal et l'accès messagerie électronique.

Lorsque le central téléphonique auquel est raccordée la ligne du Client le permet, la « Messagerie Vocale Enrichie » informe le Client du dépôt de nouveaux messages dans la messagerie vocale par une tonalité spécifique au décroché du combiné téléphonique et/ou par une indication lumineuse sur son poste téléphonique, sous réserve que ce poste téléphonique offre cette possibilité.

Le Client peut bénéficier de l'« Avis de message par appel », qui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par un appel de la « Messagerie Vocale Enrichie ». L'« Avis de message par appel » n'émet des appels que sur la ligne téléphonique bénéficiant du service.

Le Client est informé des messages déposés « sur non réponse » dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, durant une plage horaire journalière d'une amplitude maximale d'une (1) heure qu'il aura préalablement choisie.

Le Client est informé des messages déposés « sur occupation » dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, après qu'il a raccroché, durant la plage horaire journalière d'une amplitude maximale d'une (1) heure qu'il aura préalablement choisie.

En cas d'éventuelles difficultés d'acheminement, l'appel pourra être décalé de dix (10) minutes au plus, sans que le Client ait la possibilité de désactiver ce report, au-delà de cette plage horaire définie (commune aux messages déposés sur « non réponse » et « sur occupation »).

Le Client peut bénéficier de l'« Avis de message par e-mail » (courrier électronique) qui lui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse e-mail qu'il aura au préalable communiquée au service.

Le Client est seul responsable de l'adresse e-mail qu'il aura communiquée à la « Messagerie Vocale Enrichie » et garantit à ce titre France Télécom contre tout recours.

La fonction « Archivage d'un message vocal vers sa boîte e-mail » permet au Client d'archiver un message écouté dans sa boîte e-mail. Le Client aura préalablement renseigné son adresse e-mail de notification.

L'option « Boîte Télécopies » permet au Client de recevoir des télécopies sur sa « Messagerie Vocale Enrichie », dans la limite autorisée. Pour éditer ses télécopies, le Client doit disposer d'un télécopieur doté d'un combiné téléphonique lui permettant d'accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

Les messages non lus ne sont conservés que trente-cinq (35) jours calendaires. Après ce délai, ils sont effacés automatiquement.

Le Client a la possibilité d'utiliser la fonction additionnelle « Avis de message sur mobile » décrite ci-après, moyennant le paiement du tarif défini au Catalogue des Prix de France Télécom.

La fonction « Avis de message sur mobile » permet au Client d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par l'affichage d'un message écrit (SMS) sur son téléphone mobile. Cette fonction peut présenter des limites d'utilisation liées au service, au réseau ou au mobile utilisé par le Client.

Le Client aura préalablement enregistré dans la « Messagerie Vocale Enrichie » son numéro de mobile. Le Client est seul responsable du ou des numéros ainsi enregistré(s) et garantit à ce titre France Télécom contre tous recours.

Pour utiliser le service, le Client doit disposer d'un poste téléphonique à fréquences vocales (touches musicales). Le Client bénéficiera également à sa demande de la reconnaissance vocale de la « Messagerie Vocale Enrichie »

La consultation de la « Messagerie Vocale Enrichie » se fait à partir de la ligne bénéficiant du service en composant le 3103 en France métropolitaine.

En composant le numéro de sa ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret et la touche # pendant l'annonce d'accueil, le Client peut aussi depuis une autre ligne téléphonique ou son mobile accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

Le Client peut enfin accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie » via sa Messagerie électronique une fois qu'il a activé la fonctionnalité de convergence entre cette dernière et l'accès vocal sur lequel est installé la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La consultation de la Boîte Commune à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service peut être réalisée sans qu'il soit nécessaire d'activer au préalable un code secret. Il est néanmoins vivement conseillé au Client de protéger l'accès à sa Boîte Commune, y compris depuis la ligne téléphonique bénéficiant du service, par un code confidentiel.

Pour pouvoir consulter la Boîte Commune à partir d'une autre ligne téléphonique que celle bénéficiant du service, le Client doit impérativement activer au préalable un code secret.

La « Messagerie Vocale Enrichie » est incompatible avec chacune des messageries vocales 3103 et 3125.

La « Messagerie Vocale Enrichie » ne fonctionne pas sur les lignes disposant d'un abonnement au service Téléséjour. La « Messagerie Vocale Enrichie » ne peut pas fonctionner si la ligne bénéficiant du service dispose de renvois permanents, tels que le transfert d'appel, ou des renvois conditionnels, vers d'autres destinations que le service.

Il peut exister d'autres incompatibilités ou restrictions en fonction des matériels, services, types de lignes ou réseaux utilisés. Le Client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel.

Le Client pourra recevoir dans sa messagerie vocale des messages d'information concernant le service.

Le Client peut à tout moment activer la fonctionnalité de convergence de sa « Messagerie Vocale Enrichie », c'est-à-dire avoir la possibilité de consulter et gérer ses messages vocaux depuis sa messagerie électronique.

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service.

Le Client a la possibilité de protéger l'accès à sa Boîte Commune par un code secret. Le Client est responsable de la confidentialité de son code secret. France Télécom ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

La « Messagerie Vocale Enrichie » du Client peut, de façon exceptionnelle et temporaire, se trouver dans un état qui ne lui permet plus de recevoir de nouveaux messages. Cette situation se rencontre habituellement lorsqu'un Client possède dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » le nombre maximal de messages (cinquante (50) messages de deux (2) minutes au maximum chacun).

Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du Client d'écouter ses messages, leur écoute entraînant leur suppression dans un délai de quatorze (14) jours. Le Client peut aussi supprimer immédiatement tout message ou décider de les archiver dans la limite autorisée (capacité totale de la messagerie : cinquante (50) messages de deux (2) minutes au maximum chacun).

France Télécom ne peut être tenue pour responsable, de quelque façon que ce soit, des conséquences de cette situation de « saturation ».

Le Client est seul responsable du contenu de l'annonce d'accueil éventuellement enregistrée. Il est également seul responsable de l'obtention des autorisations relatives aux œuvres musicales enregistrées le cas échéant sur l'annonce.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du service. Il veille notamment à ne pas porter atteinte aux intérêts des tiers au moyen de ce service et à en faire un usage conforme à sa destination. Il garantit France Télécom contre tout recours ou réclamation de tiers, liés notamment à l'annonce enregistrée.

France Télécom se réserve le droit de supprimer immédiatement et sans préavis toute annonce dont les termes seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le prix du service « Messagerie Vocale Enrichie » est inclus dans le montant forfaitaire mensuel de l'offre « Orange Open pro first ».

La fonction « Avis de message sur mobile » fait l'objet d'une facturation à l'acte, conformément aux tarifs figurant au Catalogue des Prix de France Télécom.

La fonction « Avis de message sur mobile » est facturée au Client suite à chaque émission d'un SMS l'informant sur son mobile du dépôt d'au moins un (1) nouveau message par l'un de ses correspondants.

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du Client, effectuées à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service en composant en France métropolitaine le 3103, sont gratuites.

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir de la messagerie électronique du client sont gratuites (hors coût de connexion Internet).

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du Client, effectuées à partir d'un autre numéro téléphonique que celui attaché à la ligne bénéficiant du service, en composant le numéro de la ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil, sont facturées au tarif habituel de communication applicable aux appels établis à partir de cet autre numéro.

La fonction de rappel du déposant est facturée au tarif habituel de communication applicable aux appels établis à partir du numéro servant au rappel.

La désactivation de la messagerie vocale peut se faire par le 3000, avec le code #7376. Elle peut être réactivée avec le code #6373.

E) Inscription avec la catégorie professionnelle

Lors de la souscription à l'offre « Orange Open pro first », le Client est inscrit dans la base de données des abonnés de France Télécom au téléphone fixe. Cette base, sous réserve des droits exprimés par l'abonné en matière de protection de ses coordonnées, est mise à la disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires professionnels, en faisant la demande, et ce à des fins de parution.

Les coordonnées du Client figurent dans la localité d'installation de sa ligne téléphonique, avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant notamment sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse. Le Client peut demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle du ou des utilisateurs de la ligne téléphonique, sous réserve de production par ceux-ci des justificatifs mentionnés au présent article.

Le Client ou les utilisateurs garantissent France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans les bases de données annuaires et restent seuls responsables de ces informations.

F) Service à Garantie du Temps de Rétablissement 24 heures chrono

Dans le cadre de l'offre « Orange Open pro first », France Télécom fournit un service de rétablissement de la ligne téléphonique analogique, dénommé "Service à Garantie du Temps de Rétablissement 24 heures chrono" (ou service GTR 24h).

En cas de problème de fonctionnement de la ligne téléphonique, France Télécom enregistre les signalisations du client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

France Télécom rétablit le service téléphonique les jours ouvrables uniquement (hors dimanche et jours fériés), du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures, dans les « vingt-quatre heures chronos », qui suivent l'enregistrement de la signalisation. Par exemple, si le client dépose une signalisation à 19 heures, France Télécom rétablit le service téléphonique au plus tard le lendemain avant 18 heures. De même si l'enregistrement de la signalisation intervient le samedi à 18h00, France Télécom rétablit le service téléphonique au plus tard le lundi 18h00.

En cas de non-respect de ce délai, le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal à un (1) mois d'abonnement à l'offre « Orange Open pro first » pour chaque ligne concernée.

Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai de rétablissement n'est pas exclusivement imputable à France Télécom et, notamment, dans les cas où il résulte des défaillances imputables au Client ou à des tiers ou en cas de force majeure.

G) Continuité de Service en cas de panne

Le service « Continuité de Service en cas de panne » permet, lors d'un dérangement ou d'un dysfonctionnement de la ligne téléphonique analogique du Client, de faire suivre les appels reçus sur cette ligne téléphonique située en France Métropolitaine vers une autre ligne dont le numéro se trouve également en France Métropolitaine. La ligne destinataire des appels réorientés, choisie et désignée par le Client, peut être une ligne fixe ou mobile.

L'offre peut être souscrite par le titulaire des présentes Conditions Spécifiques dont la ligne est en dérangement ou dysfonctionnement pour une installation analogique. Le cas échéant, elle doit être souscrite autant de fois qu'il y a de lignes concernées par un dérangement ou un dysfonctionnement.

Le service « Continuité de service en cas de panne » est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

Par dérogation aux conditions spécifiques de l'offre Continuité de Service, la souscription au service est incluse dans les présentes Conditions Spécifiques de l'offre « Orange Open pro first ».

La partie des communications réacheminées sont facturées dans le cadre du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 12.1.1.

La partie des communications réacheminées à partir de sa ligne est facturée, en sus du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 12.1.1, au client aux conditions tarifaires habituelles. Dans ce cas, le Client bénéficie pour les communications ainsi réacheminées des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des prix de France Télécom.

Dans le cas d'une interruption ou d'un dysfonctionnement de sa ligne téléphonique, le Client se signale au Service Après-Vente de France Télécom.

France Télécom effectue les tests et essais d'usage afin de déterminer les causes du dérangement et les actions correctrices à engager.

Le service « Continuité de service en cas de panne » peut être mis en œuvre sous réserve que la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne téléphonique du Client le permette.

Après accord du Client, France Télécom met en œuvre le service et active immédiatement le re-routage des appels reçus sur la ligne téléphonique en dérangement vers une autre ligne dont le numéro est choisi et désigné par le Client.

Le cas échéant, le Client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés s'il ne s'agit pas d'un numéro dont le Client a l'usage. Il fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques et garantit en conséquence France Télécom contre toute action d'un tiers.

La mise en œuvre du service « Continuité de service en cas de panne » est entièrement réalisée par France Télécom :

- activation du service par France Télécom lors de la signalisation par le client au 1015 du dysfonctionnement ou dérangement de sa ligne téléphonique par le client ;
- désactivation par France Télécom au rétablissement en fonctionnement correct de la ligne téléphonique du client.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le Client pour recevoir les appels. En cas de nécessité, le Client peut demander à France Télécom de suspendre ou modifier temporairement les conditions de sélection permanente d'appel en vigueur sur sa ligne, dans le respect des conditions de facturation définies à l'article 13.1 pour la partie des communications re-routées. À l'issue du rétablissement de la ligne en dérangement, France Télécom désactive le service et rétablit les conditions de sélection permanente d'appel telles que définies initialement au dérangement.

Sur réclamation d'un Client destinataire des appels transférés, France Télécom se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le Client accepte expressément.

Lorsque le service « Continuité de service en cas de panne » est activé, le Client ne peut demander qu'une (1) seule fois à changer le numéro destinataire des appels re-routés.

À l'issue des opérations techniques nécessaires au rétablissement de la ligne téléphonique, le Service Après Vente de France Télécom désactive le service « Continuité de service en cas de panne » et contacte le Client par tous moyens appropriés pour l'informer de la clôture du dérangement et du rétablissement en fonctionnement correct de sa ligne téléphonique.

En sus des cas prévus à l'article 13.1 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), la responsabilité de France Télécom ne peut être engagée en cas de faute du client, notamment, en cas d'erreur de manipulation du client qui aboutirait à une désactivation intempestive, volontaire ou non, du re-routage des appels. De plus, la responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée lorsque le Client désigne un numéro destinataire des appels transférés erroné. En pareil cas, le prix des communications re-routées restera dû par le client. Par dérogation à l'article 13.1 des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts que France Télécom peut être amenée à verser au Client est limité à une indemnité forfaitaire d'un montant maximum égal à cent cinquante euros (150 €).

En cas de panne, la prestation réalisée est comprise dans le montant forfaitaire de l'offre Orange Open pro first et sera portée sur la facture téléphonique du client ayant bénéficié de cette prestation.

H) Report des minutes

« Dans le cadre des forfaits de consommation, le report du crédit ou des minutes permet de reporter les minutes de communication inutilisées du forfait, selon l'offre d'abonnement choisie, sur le mois suivant. Ce report est non cumulable d'un mois sur l'autre. Ce report est décompté à l'issue du forfait mensuel en cours et ne peut jamais être supérieur au forfait choisi, le mois précédent, par le Client. Il s'effectue à la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement, précisée à l'abonné dans les Conditions particulières d'abonnement, signées par le Client. »

3.2 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit technique auquel le client est éligible au moment de la souscription (jusqu'à 20 mégamax), un service de « Courrier électronique », un service de « Pages Personnelles » ainsi que certains « services inclus » et l'accès à des « Services Divers ».

La capacité de débit minimum descendant pour le Service d'accès à Internet est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalant à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Le Service d'accès à Internet inclut également une prestation d'installation de la Livebox Pro sur site par un technicien. Cette prestation d'installation s'applique uniquement pour le Client qui souscrit concomitamment pour la première fois à un forfait de la gamme « Optimale Pro Orange » et loue pour la première fois une Livebox Pro.

Le Service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- que le Service d'accès à Internet, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter,

  France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante **www.pro.orange.fr** et des conditions d'utilisation disponibles sur le Site Orange ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les Identifiants communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette consultable sur **www.pro.orange.fr**, dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

En particulier, France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

3.2.1 Courrier électronique

France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique,
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

France Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à « Orange Open pro first » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article « Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé » du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par France Télécom.

Par ailleurs, France Télécom peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment à l'adresse **www.pro.orange.fr** ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation fournies en annexe 1 et disponibles en ligne à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

L'adresse de messagerie est attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

3.2.2 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées.
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.
- à son portail client.
- à la consultation de ses pages personnelles ouverte à l'ensemble des internautes.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

3.2.3 Services inclus

Les services inclus dans les forfaits Internet de l'offre « Orange Open pro first » sont les suivants :

- 20 Boîtes aux lettres,

- un antivirus mail,
- un anti spam plus,
- un portail Pro disponible à l'URL « **www.pro.orange.fr** » spécifiquement dédié aux professionnels,
- un nom de domaine pro. La description du « Nom de Domaine Pro » ainsi que ses modalités d'enregistrement, d'hébergement et de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Nom de Domaine Pro » ci-dessous et consultables sur le site **www.pro.orange.fr**,
- un forfait de 20 SMS par mois à compter du jour de la souscription à l'offre « Orange Open pro first ». La description du « Forfait SMS » ainsi que ses modalités de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Forfait SMS » ci-dessous et consultables sur le site **www.pro.orange.fr**,
- 20 pages de « Mail to Fax » par mois à compter du jour de la souscription à l'offre d'accès Internet Pro. La description du service « Mail to Fax » ainsi que ses modalités de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Mail to Fax » ci-dessous et consultables sur le site **www.pro.orange.fr**,
- une assistance téléphonique spécifiquement dédiée aux professionnels.

L'offre « Orange Open pro first » inclut également le service « adresse IP fixe » fourni sur demande du Client.

3.2.4 Installation sur site

Le Client qui, pour la première fois, loue une Livebox Pro ou souscrit à une offre Internet Haut débit pro de France Télécom, y compris l'offre Orange open pro first, bénéficie gratuitement d'une prestation d'installation sur site. Cette prestation d'installation sur site est réalisée sur demande du Client. La prestation d'installation sur site est multiposte jusqu'à quatre (4) postes.

La prestation d'installation sur site sera effectuée aux heures ouvrables entre 8h00 et 18h00, du lundi au vendredi.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au Service d'accès à Internet. Passé ce délai de trente (30) jours calendaires suivant cette prise d'abonnement, le Client n'aura plus droit à cette prestation d'installation à domicile.

Un délai minimum de douze (12) jours calendaires à compter de la date de la prise de rendez-vous est nécessaire pour pouvoir fixer une date d'installation.

Cette prestation d'installation est valable uniquement sur le matériel non installé en cas d'acquisition d'un nouveau modem.

Dans les autres cas, les conditions d'installation de l'article 7 des présentes conditions spécifiques s'appliquent.

3.2.5 Services Divers

Ces services (Minitel, Paiement à l'acte et services optionnels) sont accessibles dès lors que le Client souhaite les utiliser.

A) Minitel : le Client reconnaît que l'accès aux services Minitel est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « Minitel » sur le Site Orange, et que les frais éventuels de consultation de ces services lui seront facturés sur sa facture. Toute consultation effectuée à partir de l'Identifiant du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Toutefois France Télécom limite la consultation des services Minitel à un montant mensuel maximum dont le seuil et les conditions sont précisées dans le Formulaire d'abonnement/ Conditions particulières.

B) Paiement à l'acte Internet Orange : France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé « Paiement à l'acte Internet Orange ». Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.

C) France Télécom propose des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service.

Cependant, certains de ses services optionnels pourront être inclus dans certains forfaits du Service d'accès à Internet que France Télécom propose au Client.

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service optionnel disponible à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

3.3 Service de Téléphone Pro par Internet

3.3.1 Définition du Service

Le Service de Téléphone Pro par Internet permet au Client, détenteur d'une Livebox Pro et disposant d'un téléphone compatible raccordé à la Livebox Pro, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur ADSL en plus de sa ligne analogique (RTC), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 087 ou 09X ;
- l'émission d'appels illimités depuis le numéro de type 087 ou 09X partout en France métropolitaine vers tous les numéros de téléphone fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP compatibles (hors numéros IP à tarification spécifique) ;
- des services téléphoniques inclus tels que messagerie vocale, présentation du numéro.

Le Client dispose de toutes les informations nécessaires relatives au Service de Téléphone par Internet à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr**.

Sont exclus du forfait d'appels illimités du Service de Téléphonie Pro par Internet, les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS...), les appels vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel,...), vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste est disponible à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournie en points de vente, vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros non géographiques dont l'usage est abusif. De même, le forfait ne s'applique pas aux communications passées avec les cartes France Télécom.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le service de Téléphone Pro par Internet. Le client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son service de téléphone pro par Internet à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournis en points de vente.

Les communications émises depuis la ligne du téléphone par Internet en dehors et en dépassement du forfait d'appels illimités susvisé et du forfait décrit à l'article 3.4 sont facturées selon une grille tarifaire spécifique à la présente offre, telle que définie au catalogue des prix.

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone Pro par Internet, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation du Service de Téléphone Pro par Internet à des fins autres que pour ses besoins propres (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures à l'entreprise) ;
- l'utilisation du Service de Téléphone Pro par Internet générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone Pro par Internet en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone Pro par Internet par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing ») ;
- l'utilisation simultanée du Service de Téléphone Pro par Internet sur une même Ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone Pro par Internet ;
- l'utilisation du Service de Téléphone Pro par Internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme,...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone Pro par Internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

Pour cela, il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 087 ou 09X, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne analogique.Le numéro de téléphone attribué par France Télécom est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de Téléphone Pro par Internet devra disposer d'une Livebox Pro et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox Pro.

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte « Orange Open pro first », un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne téléphonique au Service de Téléphone Pro par Internet.

Le Client est invité à vérifier les données qui vont figurer dans l'annuaire universel et qui sont transmises aux services d'urgence.

Une fois que le Client aura confirmation de l'activation de son Service de Téléphone Pro par Internet il devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa Livebox Pro.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la tonalité propre au Service de Téléphone Pro par Internet à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr**.

Avant de téléphoner, le Client s'assurera de la disponibilité de son service de Téléphone Pro par Internet. Pour cela il vérifiera, que les voyants lumineux « @ » et « téléphone » sont allumés fixes, qu'au décroché il entend une tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne analogique, que lorsque la communication est établie le voyant « téléphone » clignote. Dans ce cas, et uniquement dans ce cas, la communication sera facturée sur la facture Orange open pro first.

Dans le cas contraire, soit le client ne peut pas passer d'appel, soit le client peut passer des appels qui seront facturés sur la facture de son opérateur de téléphonie fixe selon les conditions tarifaires habituelles de ce dernier.

La communication téléphonique dans le cadre du Service de Téléphone Pro par Internet sera automatiquement interrompue au bout de huit (8) heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra excéder cette durée.

Toute connexion au Service de Téléphone Pro par Internet sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures.

Dans un premier temps, la connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-deux (22) heures de connexion sauf si le Client est en communication dans le cadre de son Service de Téléphone Pro par Internet. Dans ce cas, la session Internet sera coupée dès lors que le Client n'est plus en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, c'est-à-dire qu'il n'utilise plus son Service de Téléphone Pro par Internet dans la limite de vingt-quatre (24) heures de session Internet.

Toutefois, si le Client utilise toujours son Service de Téléphone Pro par Internet sur la même communication, le Client sera informé quelques minutes avant la coupure au bout de vingt-quatre (24) heures de la session du Service par un signal sonore.

Enfin, quelques instants avant la coupure de la session Internet, si le Client est toujours en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, il sera informé par un second signal sonore de la coupure.

Au bout de vingt-quatre (24) heures, la session Internet sera interrompue ainsi que la communication du Client utilisant le Service de Téléphone Pro par Internet.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone Pro par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie. Pour cela, il devra s'assurer de la disponibilité du Service de Téléphone par Internet telle que décrite dans le présent article.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de Téléphone Pro par Internet avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe conformément aux tarifs pratiqués par ce dernier.

France Télécom pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

3.3.2 Annuaire et numéro de téléphone par Internet

A) Numéro de téléphone et numéro de téléphone par Internet

Dans le cadre du Service de Téléphonie par Internet, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone par Internet en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut-être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

B) Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom

Dans le cadre du Service de Téléphone Pro par Internet et pour son numéro de téléphone par Internet, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom. Les règles d'inscription dans cette base sont définies dans les conditions spécifiques « Annexe aux conditions générales : Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom ».

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires, en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Le Client et les utilisateurs le cas échéant garantissent France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans cette base de données annuaires et restent seuls responsables de ces informations.

C) Inscription avec une catégorie professionnelle

Dans le cadre du Service de Téléphonie Pro par Internet, les coordonnées du Client figurent gratuitement dans la localité d'installation de sa ligne téléphonique avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant notamment sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse d'installation.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne ADSL, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord exprès et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs mentionnés au présent article.

Le Client et/ou les utilisateurs concernés garantissent France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données annuaire des abonnés au service de téléphonique fixe de France Télécom et restent seuls responsables de ces informations.

D) Droits du Client au titre de l'Annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone par Internet ainsi que ses coordonnées personnelles soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements. Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du Client, leur publication est automatique.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphone analogique de France Télécom à des fins de parution, les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, et adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et France Télécom ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne ADSL, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord exprès et préalable des utilisateurs concernés et qu'il produise les justificatifs demandés par France Télécom.

Le Client et les utilisateurs concernés garantissent France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonique fixe de France Télécom et restent seuls responsables de ces informations.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits en ligne à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/1323.php**.

3.4 Forfait de communications 1h/3h/5h/10h

Dans le cadre des formules de l'offre Orange Open pro first+1h, 3h 5h ou 10h, le client bénéficie, selon son choix, d'un forfait de 1 heure/3 heures/5 heures ou 10 heures de communications mensuelles depuis la France Métropolitaine vers les numéros mobiles de métropole (Orange, SFR et Bouygues Télécom) et de plus de 100 destinations.

La détention d'un de ces forfaits permet au client de bénéficier également d'appels illimités depuis le numéro fixe de type 087 ou 09X de l'offre Orange Open pro first et depuis le numéro fixe géographique en 01X, 02X, 03X, 04X et 05X de l'offre Orange Open pro first vers le numéro de téléphone mobile de l'offre Orange Open pro first 24h/24 et 7j/7.

Le client bénéficie également d'appels en illimités vers les fixes des destinations ci-dessous.

Le service d'appels illimités vers les fixes internationaux de plus de 100 destinations depuis le téléphone par Internet branché sur la Livebox est conditionné à la souscription d'un forfait de communications (1h, 3h, 5h ou 10h).

Liste des destinations : Açores, Afrique du Sud, Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre (hors n°s prémium commençant par 44870 et 44871), Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Bangladesh, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunéi, Bulgarie, Canada, Canaries, Chili, Chine, Christmas Islands, Chypre, Chypre (Turque), Colombie, Corée du Sud, Crête, Croatie, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey, Guyane, Hawaï, Hong Kong, Hongrie, Iles d'Aland, Ile de Pâques, Iles Mariannes du Nord (Saïpan), Iles Vierges américaines, Inde, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Lettonie, Liechstenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (exclus des appels en illimité du Maroc les numéros à mobilité réduite commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212546 qui bénéficient de la tarification vers mobile), Martinique, Mayotte, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Pays de Galles, Pays Bas, Pérou, Pologne, Portugal, Puerto Rico, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Russie, Saint Pierre et Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint Martin, San Marin, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Turquie, Vatican, Vénézuela.

Ce forfait s'applique aux communications émises depuis la ligne par Internet, ainsi qu'aux communications émises depuis la ligne analogique. Les communications sont décomptées du forfait 1h/3h/5h/10h selon leur ordre chronologique d'émission.

En dehors et en dépassement de ce forfait, les communications émises depuis la ligne téléphonique analogique sont facturées de la manière suivante :

- si le client n'est pas titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne analogique, les communications sont facturées selon une grille tarifaire spécifique à la présente offre, telle que définie au catalogue des prix ;
- si le client est titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne analogique, les communications sont facturées selon la grille tarifaire spécifique à ladite offre tarifaire, telle que définie au catalogue des prix.

Pour les communications émises depuis la ligne par Internet, les communications sont facturées selon la grille tarifaire spécifique à la présente offre, telle que définie au catalogue des prix.

3.5 Le service de téléphonie mobile

L'abonnement à l'offre Orange Open pro first comporte au minimum l'usage d'un numéro d'appel attribué par France Télécom pour le service mobile et maximum deux numéros d'appel ainsi que les services associés suivants :

- au choix
  - un forfait de communications voix vers les mobiles en France métropolitaine et vers les fixes et mobiles de 40 destinations, ajustable en fonction de la consommation réelle dénommée forfait « ajustable » ou :
  - un forfait illimité vers les mobiles en France métropolitaine de 6h à 20h du lundi au samedi , dénommé forfait « illimité 6h-20h et mail » ou
  - un forfait illimité vers les mobiles en France métropolitaine valable 24h/24 et 7j/7, dénommé forfait « 24/7 » comme détaillé au paragraphe 3.5.17.
- les services détaillés aux paragraphes 3.5.2. à 3.5.17.
- le service Assurance casse et vol du mobile décrit en annexe 4.
- le service illimité de 6h à 20h du lundi au samedi vers les fixes en France métropolitaine. Avec le forfait « 24/7 », le service d'appels vers les fixes en France métropolitaine est illimité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces services sont décrits au paragraphe 3.5.17.
- le service Unik décrit en annexe 5.
- le service Internet et wapmail décrit en annexe 6.
- le service BlackBerry décrit en annexe 7 - Ce service est inclus avec les forfaits « illimité 6h-20h et mail » et « 24/7 ». Ce service est facturé en sus , dans le cadre d'un forfait « ajustable ».
- le service e-mail illimité décrit en annexe 8 - Ce service est inclus avec les forfaits « illimité 6h-20h et mail » et « 24/7 ». Ce service est facturé en sus , dans le cadre d'un forfait « ajustable ».
- le service SMS et MMS illimité 24/7 décrit en Annexe 9.

Dans l'hypothèse où le client souscrit deux lignes mobiles, simultanément ou non, il est précisé que ces deux lignes sont gérées indépendamment l'une de l'autre. Une seconde ligne qui serait souscrite postérieurement à la souscription de l'offre principale Orange Open pro first verra sa période d'engagement courir à compter de la date de souscription de cette seconde ligne mobile.

3.5.1 Engagements

3.5.1.1 Engagements de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du Service. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service de radiocommunication en s'appuyant sur le réseau mis en place par Orange France.

Le réseau 3G étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et qu'il soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G devenant alors impossible. En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G sera interrompu.

Suite à une coopération entre les opérateurs mobiles métropolitains et l'État, le Client pourra accéder à certains services depuis des zones jusqu'alors dépourvues de couverture GSM en France métropolitaine. Ces services seront accessibles dans ces zones à partir du réseau GSM d'Orange France ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. Il est possible que les services rendus dans ces zones soient limités aux communications voix et aux SMS. Lorsque les services seront fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

Le Client est informé que l'utilisation du service France Télécom ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi Internet compatible (type Livebox). Le Client doit alors composer le 112.

France Télécom s'engage à écouler 90% du trafic voix sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine. Cet engagement est matérialisé sur le site **www.orange.fr** par une couverture météo affichée en temps réel. Lorsqu'il constate un incident du réseau dans sa zone de mobilité, le Client est tenu de contacter son service clients au plus tard dans un délai d'une (1) heure suivant la disparition de la fin de l'incident sur la carte météo. Dans ce cas, le Client peut prétendre à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant égal à un (1) euro, sous réserve que la météo du réseau confirme cet incident et que le Client puisse justifier, par tout moyen, qu'il était dans cette zone au moment de l'incident. Les Clients pourront demander à ce que l'indemnisation leur soit accordée sous la forme d'un crédit de 10 minutes de communications voix en France métropolitaine, étant précisé que cette indemnisation ne se cumule pas avec l'indemnisation visée ci-dessus. Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux indemnisations. Ainsi, l'indisponibilité du service entraînant l'indisponibilité des options ou services accessoires, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité. France Télécom s'engage également à rétablir le service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la publication de l'incident sur la carte météo disponible sur le site **www.orange.fr** - Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros à tarification ou fonctionnement spéciaux n'est pas possible. Leur liste est consultable auprès de France Télécom.

À l'exception de ceux dont il est l'éditeur, France Télécom ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels il n'exerce aucun contrôle. France Télécom appelle l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur l'Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

France Télécom ne peut être tenue responsable des éventuels dommages survenus à la suite d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Client.

France Télécom ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de France Télécom. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

3.5.1.2 Engagements du Client

Dans le cadre de la souscription d'une offre de service de téléphonie mobile, le Client s'engage à utiliser la carte SIM/USIM qui lui a été remise avec un terminal mobile compatible. France Télécom est matériellement et contractuellement indépendante du terminal GSM et /ou 3G utilisé par le Client.

Dans le cadre de la souscription d'une offre de service de téléphonie mobile, le Client s'engage à utiliser le réseau 3G et/ou 3G+ depuis son terminal mobile 3G et/ou 3G+ à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et/ou 3G+ et que le réseau 3G et/ou 3G+ est disponible.

Ainsi, les communications sont initiées prioritairement sur le réseau 3G et/ou 3G+.

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement au service, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale). Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Opérateur France Télécom. En outre, le Client s'engage à informer France Télécom dans un délai de 15 jours de toute modification des informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du Contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants. France Télécom ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

Le Client s'engage, en outre, à respecter les obligations suivantes : les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf Data) et pour un usage professionnel non lucratif direct. Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et/ou 3G et/ou 3G+ d'Orange France, le Client s'engage à utiliser la carte SIM/USIM qui lui a été remise avec un terminal mobile compatible. France Télécom est matériellement et contractuellement indépendant du terminal GSM et /ou 3G utilisé par le Client.

Le Client s'engage à utiliser le service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce directement),
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de ré-acheminement de communications ou de mise en relation,
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,
- l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels, ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quel que moyen que ce soit,
- l'utilisation aux fins de dialoguer sur des forums de discussion (Newsgroup),
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non,
- l'utilisation aux fins de streaming.

3.5.2 La carte SIM/USIM

3.5.2.1 La ou les cartes SIM/USIM remises par France Télécom sont matériellement et juridiquement indépendantes du terminal mobile GSM et/ou 3G conçu pour l'accueillir. France Télécom est seul propriétaire de la carte SIM/USIM. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'interdit toute duplication. À chaque carte SIM/USIM est attribué un code PIN. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par France Télécom.

3.5.2.2 En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM, le Client s'engage à informer sans délai France Télécom par appel au 3901, selon les conditions énoncées dans l'annexe assurance casse et vol du mobile des présentes.

3.5.2.3 À l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à France Télécom la carte SIM/USIM.

3.5.3 Changement de forfait : parmi la gamme de forfaits «ajustable », « illimité 6h-20h et mail » et illimité « 24/7 »

Le Client peut changer de forfait d'abonnement dans la limite d'une fois au cours du même mois par ligne mobile détenue. Les changements de forfait n'engendrent aucun coût supplémentaire lié à cette modification du forfait dans la gamme de l'offre Orange open pro first. Ces changements prennent effet à compter de la réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de 15 jours avant la date de facturation. Le Client est informé que tout changement d'offre effectué à sa demande entraînera la perte des crédits restant sur son compte à la date de prise d'effet de la modification.

3.5.4 SMS/MMS

Le SMS permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un terminal mobile, un message écrit de 160 caractères maximum. L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du terminal mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service opérateur.

Le MMS permet à l'abonné de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par le Client s'effectue depuis un terminal mobile compatible MMS vers une adresse e-mail ou un autre terminal mobile compatible MMS. Le service MMS est un service dépendant du réseau, des caractéristiques des mobiles utilisés et des formats de contenus supportés.

Pour recevoir un SMS et/ou un MMS, le terminal mobile du Client doit se trouver dans la zone de couverture du service et sous tension. Dans le cas contraire, la durée de conservation des messages est de 14 jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

La carte SIM/USIM du Client permet de mettre en mémoire jusqu'à 10 SMS. Les MMS reçus par le Client sur son terminal mobile sont stockés dans la mémoire du terminal mobile. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM/USIM et les MMS contenus dans la mémoire de son terminal.

France Télécom ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire de son terminal mobile. Sauf à en être l'expéditeur, France Télécom n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés à l'abonné.

L'abonnement au service France Télécom permet au Client d'accéder aux services SMS+ édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par le Client.

3.5.5 Présentation du numéro

Le numéro de téléphone du Client est présenté systématiquement à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le Client a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode « secret appel par appel » en composant sur le terminal la séquence #31# suivie du numéro de téléphone de son correspondant. S'il désire ne jamais dévoiler son numéro de téléphone, il lui suffit de choisir le « secret permanent ». Cette option gratuite est disponible sur simple demande auprès du service clients.

3.5.6 Suivi de consommation

Le Client peut, en composant le *144#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son terminal, sous réserve que celui-ci soit compatible, la durée des communications passées dans le cadre de son forfait mobile sur la ligne considérée et, le cas échéant, le montant des communications passées hors et au-delà de son forfait.

3.5.7 Accès WAP/WEB

Le service Orange World permet au Client d'accéder au WAP et au WEB sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE ou 3G selon l'offre et/ou le terminal utilisé par le Client. L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription du contrat France Télécom et est possible depuis un terminal ou un équipement informatique compatible.

La technologie GPRS constitue une évolution du réseau GSM permettant, depuis un terminal ou un équipement informatique compatible, l'échange de données sur les réseaux mobiles à des débits plus importants qu'en mode CSD (transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit). La technologie EDGE constitue une évolution de la norme GPRS permettant, depuis un mobile ou un équipement informatique compatible, l'échange de données à des débits plus importants que sur le GPRS.

Lorsque le Client dispose d'un terminal GPRS paramétré sur le réseau GPRS, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau GPRS, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB en mode CSD sur le réseau GSM.

Lorsque le Client dispose d'un terminal EDGE paramétré sur le réseau EDGE, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, les communications WAP et WEB sont initiées sur le réseau GPRS.

Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB sur le réseau GPRS, le réseau EDGE ou en mode CSD sur le réseau GSM.

3.5.8 Numéros spéciaux

Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros à tarification ou fonctionnement spéciaux n'est pas possible. Leur liste est consultable auprès de France Télécom.

3.5.9 SAV échange express

Ce service concerne le ou les terminaux mobiles utilisés par le client dans le cadre de son offre Orange Open pro first.

France Télécom s'engage à effectuer un échange standard à domicile du matériel défectueux (terminal et batterie) par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente en France métropolitaine exclusivement et dans un délai de 48h ouvrées, à compter du diagnostic effectué par le service clients France Télécom. Le Client Pro sera livré dès le lendemain pour tout appel au service clients avant 17h00. La période de livraison est définie par demi-journée. Cet échange permet au Client de disposer d'un coffret SAV comprenant un terminal et une batterie contre remise par le Client de son matériel défectueux : terminal plus batterie d'origine. Le SAV échange express ne couvre que les pannes sur le terminal, à l'exclusion de celles relatives aux accessoires (kit mains-libres, chargeur et batterie). Le terminal contenu dans les coffrets SAV doit s'entendre d'un terminal d'occasion remis à neuf. Il est précisé que la garantie associée au SAV échange express prend fin de plein droit si le Client résilie son contrat à l'offre France Télécom au cours des 12 ou 24 premiers mois d'abonnement (selon la durée d'engagement choisie par le client lors de la souscription à l'offre), la garantie constructeur continuant alors à courir. Ce service est réservé aux coffrets France Télécom. Le SAV échange express est une prestation gratuite si le matériel défectueux est couvert par la garantie (définie ci-après).

Rappel des conditions de la garantie

Le coffret est couvert par une garantie pièces et main-d'œuvre de 24 mois pour le terminal. La batterie, quant à elle, est garantie 3 mois. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de la facture d'achat du coffret France Télécom. Toutefois, lorsque le Client souscrit une offre d'abonnement France Télécom avec demande de portabilité entrante (sans numéro temporaire), le délai de garantie commence à courir à compter de l'activation de sa ligne. La garantie porte également sur le coffret SAV (terminal plus batterie) remis au Client dans le cadre de la procédure d'échange express :

- si le terminal d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie, la garantie susvisée est reportée sur les éléments du coffret SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois.
- si le terminal d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie, les éléments du coffret SAV bénéficient alors d'une garantie pièces et main-d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise à l'abonné.

Hors les cas prévus par l'assurance casse et vol du mobile, la garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (tel que défini ci-dessus).
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi.
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal.
- les dommages dont la cause est extérieure au terminal : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc. et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement). La garantie prend fin de plein droit si le Client modifie ou répare le matériel lui-même ou en dehors d'une réparation par un organisme agréé par le constructeur. Les dispositions du présent article ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale de conformité des articles L.211-4, L.211-5 et L.211-12 du code de la Consommation, et de la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 et suivants du code civil.

3.5.10 Mode international

Le mode international permet au Client d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM France Télécom des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur Orange World à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec le groupe France Télécom. Il appartient au Client de s'adresser au service clients afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM/GPRS/EDGE et 3G des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM/GPRS/EDGE et 3G avec le groupe France Télécom. Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE/3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/EDGE/3G avec le groupe France Télécom. L'émission ou la réception de MMS à l'étranger n'est possible qu'entre les mobiles compatibles MMS des opérateurs métropolitains. Le service de visiophonie est disponible entre terminaux compatibles sur les réseaux 3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode 3G avec le groupe France Télécom.

Modalités d'accès, durée et prise d'effet

Le mode international est accessible à compter de l'homologation du dossier par France Télécom auprès du service clients. L'accès au mode international est gratuit et sans limite de validité.

Communications

Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile France Télécom. La consultation de la messagerie vocale France Télécom à l'étranger est décomptée au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine.

Obligations et responsabilité de France Télécom

France Télécom prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service France Télécom. Toutefois, la responsabilité de France Télécom ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant le groupe France Télécom à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie locale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service clients France Télécom.

3.5.11 Facturation

Les Services et ses options sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition dans les conditions prévues aux conditions générales de l'offre Orange Open pro first.

3.5.12 Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par France Télécom sont traitées conformément à la loi en vigueur. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au service clients. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes. Dans le cas d'une utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, le Client dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation des dites données par simple appel au service clients. France Télécom pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. France Télécom pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre et services, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du service clients de l'Opérateur ou par tout autre moyen indiqué par lui. L'Opérateur pourra communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Sauf opposition expresse du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la communication des offres de France Télécom.

En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, France Télécom communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique du Client. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

En situation d'itinérance internationale, la conservation, le traitement et le transfert des données de communication du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur au sein de l'Union européenne.

Les informations recueillies dans le cadre de la portabilité du numéro mobile, font l'objet d'un transfert vers le groupement économique EGP, regroupant les opérateurs de communications électroniques. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition sont indiquées sur **http://www.portabilite.org**.

3.5.13 Annuaire

Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord de celui-ci. Le Client a la possibilité de faire paraître dans les annuaires et services de renseignements les données suivantes : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom dans les annuaires et services de renseignements. Le Client peut ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune sauf dans le cas d'une adresse professionnelle. Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile (option anti-annuaire inversée). Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE. À l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre France Télécom et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client. Les données transmises par le Client au titre des options annuaire choisies seront traitées par France Télécom conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du contrat d'abonnement. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, conformément à l'article 10.1. France Télécom transmettra les modifications aux tiers auxquels France Télécom France aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte sous leur responsabilité.

3.5.14 Suspension du service

Le Service sera également suspendu dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues aux présentes Conditions Spécifiques, aux Conditions Générales de l'offre Orange Open pro first et aux Conditions Générales d'abonnement au service téléphonique de France Télécom.

Cette suspension peut concerner indifféremment l'ensemble des lignes mobiles détenues dans le cadre de l'offre principale Orange Open pro first.

Pour des raisons impératives de sécurité, France Télécom peut, soit suspendre la ou les lignes avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement (notamment lorsque des usages excessifs sont observés). Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ou ses lignes est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à France Télécom pendant la période de suspension du Service.

Le service sera suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé.

3.5.15 Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat sans accord préalable et écrit de France Télécom.

3.5.16 Portabilité

3.5.16.1 Définitions

- *Opérateur donneur* : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile est porté.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur mobile France Télécom. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur mobile métropolitain et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur mobile métropolitain du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante* : opération de transfert du numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain à l'un de ses clients vers l'opérateur France Télécom. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante* : opération de transfert du numéro mobile affecté par France Télécom vers un autre opérateur mobile métropolitain.
- *Relevé d'identité opérateur (RIO)* : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges interopérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients France Télécom peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service clients ou le serveur vocal mis à leur disposition en composant le 416.

3.5.16.2 Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

Mandat donné à France Télécom lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

Motifs d'inéligibilité

France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement au service mobile France Télécom. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom France son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis son mobile dont le numéro fait l'objet du portage, le service clients ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis l'opérateur France Télécom doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur France Télécom afin de finaliser la demande du Client.

L'abonnement au service France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander à France Télécom un délai de portage supérieur à 10 jours sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de la demande. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro. France Télécom informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par France Télécom pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

Mise à disposition de la carte SIM par France Télécom

France Télécom délivrera au Client une carte SIM suite à la souscription aux Conditions Spécifiques au service mobile de l'offre Orange Open pro first. France Télécom fournit au Client, à l'occasion de la souscription du contrat d'abonnement, une carte SIM associée au numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Cette carte SIM est active sur le réseau à compter de la date du portage effectif de son numéro. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM fournie par l'opérateur donneur par celle que lui a remise France Télécom France.

Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients de France Télécom France au plus tard 3 (trois) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'opérateur receveur

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée. France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients France Télécom au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation des présentes Conditions Spécifiques souscrites auprès de France Télécom. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre des présentes Conditions Spécifiques qu'il a souscrites auprès de cet opérateur. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du contrat d'abonnement. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

3.5.16.3 *Portabilité sortante*

Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom France est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée. Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par France Télécom vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante. **La demande de portabilité sortante entraîne la désactivation du service de téléphonie mobile en ce qui concerne le numéro porté.** Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service clients France Télécom ou le serveur vocal informations France Télécom mis à sa disposition en composant le 416. Le service clients France Télécom ou le serveur vocal d'informations France Télécom informe alors le Client :

1. sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ;
2. sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à France Télécom. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro mobile. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours, sauf demande expresse du Client pour une date spécifique. Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client est informé de cette date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro par l'opérateur receveur. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de la réception du contrat dûment complété par le Client. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Cette faculté pour le Client de demander le portage de son numéro auprès de l'opérateur receveur n'exonère pas le Client des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès de France Télécom au titre des présentes Conditions Spécifiques. Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de désactivation du service de téléphonie mobile du contrat Orange Open pro first liant le Client à France Télécom. La désactivation prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 20.3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui. En cas de portabilité sortante de l'ensemble de ses lignes mobiles de l'offre Orange Open pro first détenue par le client, l'offre Orange Open pro first sera de fait résiliée.

Le client conserve les services d'accès au réseau et au service téléphonique, le service d'accès à Internet et le service de Téléphone pro par Internet (ligne « haut débit »), correspondant à l'offre Optimale pro Internet. Il reçoit un courrier de bienvenue et est facturé sur cette offre. Les modalités de l'ensemble des services de l'offre Orange Open pro first sont disponibles à l'article 16 des présentes conditions spécifiques.

Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro de mobile, objet de la portabilité. Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro mobile, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro mobile affecté par France Télécom au Client. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

3.5.16.4 Informatique et libertés

Les informations relatives au Client recueillies par France Télécom France dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, relevé d'identité opérateur...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros. Les informations concernant le Client transmises par France Télécom au Groupement d'intérêt économique EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients de France Télécom ou par tout autre moyen indiqué par France Télécom, en justifiant de son identité. Les modalités d'exercice de ce droit sont indiquées sur **www.portabilite.org**.

3.5.17 Forfait de communications ajustable ou illimité

Dans le cadre de l'offre Orange Open pro first, le client bénéficie par défaut, d'un forfait ajustable de communications mensuelles, depuis la France Métropolitaine vers les numéros mobiles de France métropolitaine et vers les numéros fixes et mobiles d'Europe Elargie et Amérique du Nord.

Liste des destinations : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Danemark, Espagne (plus Canaries), Estonie, États Unis (hors Hawaï et Alaska), Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guyane, Hongrie, Ile de la Guadeloupe, Irlande, Islande, Italie et Vatican, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Polynésie Française, Portugal (plus Açores et Madère), République tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni (plus Guernesey et Jersey), Saint Marin, Saint-Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Le forfait ajustable tient compte de la consommation réelle de la période précédente et s'ajuste sur le palier tarifaire le plus avantageux parmi les paliers : 1h, 3h, 5h, 7h, 10h.

Le Client est soit facturé d'un forfait plus des minutes au-delà du forfait, soit du forfait directement supérieur.

Le changement de forfait mobile ajustable vers un forfait mobile « illimité 6h-20h » et mail ou un forfait mobile illimité « 24/7 » ne se fait pas automatiquement. Ainsi, au-delà d'une durée de communications de 10h, le client est facturé des minutes en dépassement. Il est de la responsabilité du client de demander s'il le souhaite un changement de forfait mobile ajustable vers un forfait mobile « illimité 6h-20h » et mail ou un forfait mobile illimité « 24/7 ».

En ce qui concerne la facturation des communications passées en dépassement ou hors du cadre du forfait, se reporter à la fiche tarifaire en vigueur disponible en annexe des Conditions Particulières de l'offre Orange Open Pro.

Dans le cadre du forfait « illimité 6h-20h et mail » de l'offre Orange Open pro first le Client bénéficie :

- des appels illimités vers tous les fixes métropolitains et vers tous les opérateurs mobiles métropolitains de 6h à 20h du lundi au samedi (hors jours fériés) hors numéros courts et spéciaux :
  - numéros commençant par 08 sauf 0800, 0805, 0809 et 087,
  - numéros à 4 chiffres commençant par 32, 36 et 39.
- et d'un forfait de 3 heures de communications mensuelles depuis la France Métropolitaine vers les numéros mobiles de France métropolitaine utilisable en dehors des plages horaires et des jours de consommation illimitée mentionnés ci-dessus et les numéros fixes et mobiles d'Europe Elargie et Amérique du Nord utilisable 7J/7, 24h/24.

Dans le cadre du forfait « 24/7 » de l'offre Orange open pro first le Client bénéficie :

- des appels illimités vers tous les fixes métropolitains et vers tous les opérateurs mobiles métropolitains 24h/24 et 7j/7 hors numéros courts et spéciaux :
  - numéros commençant par 08 sauf 0800, 0805, 0809 et 087,
  - numéros à 4 chiffres commençant par 32, 36 et 39.
- et d'un forfait de 3 heures de communications mensuelles depuis la France Métropolitaine vers les numéros fixes et mobiles d'Europe Elargie et Amérique du Nord utilisable 7J/7, 24h/24.

Liste des destinations pour les forfaits « illimité 6h-20h et mail » et « 24/7 »: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Danemark, Espagne (plus Canaries), Estonie, États Unis (hors Hawaï et Alaska), Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guyane, Hongrie, Ile de la Guadeloupe, Irlande, Islande, Italie et Vatican, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Polynésie Française, Portugal (plus Açores et Madère), République tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni (plus Guernesey et Jersey), Saint Marin, Saint-Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Le Client bénéficiant de deux lignes mobiles activées dans le cadre de l'offre Orange Open pro first, a la possibilité d'appeler en illimité entre ces deux lignes mobiles de l'offre de 6h à 20h du Lundi au Samedi (hors jours fériés).

Le client qui dispose de deux lignes mobiles avec le forfait « 24/7 », dans le cadre de l'offre Orange Open pro first, a la possibilité d'appeler en illimité entre ces deux lignes mobiles de l'offre 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils émettent des appels bénéficiant d'une offre illimitée ; et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

Le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :

- de 3 heures par appel,
- de 50 heures de communications illimitées en France métropolitaine et/ou,
- de 250 numéros mobiles de correspondants différents contactés par cycle de facturation et par ligne.

Par ailleurs, dans le cadre du Service mobilité entreprises concerné, le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications illimitées),
- l'association des cartes SIM à toute solution de réacheminement de trafic, sauf accord exprès de France Télécom,
- l'utilisation des communications aux fins de voix sur IP, streaming vidéo et Peer to Peer, sauf conditions spécifiques,
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non respect d'un comportement raisonnable, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, France Télécom se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le Contrat d'abonnement, conformément aux stipulations des articles des présentes.

En cas d'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (notamment revente des communications illimitées), France Télécom résiliera de plein droit et sans préavis le Contrat d'abonnement du Client.

En ce qui concerne la facturation des communications passées en dépassement ou hors du cadre du forfait, se reporter à la fiche tarifaire en vigueur disponible en annexe des Conditions Particulières de l'offre Orange Open pro first.

ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

La Livebox Pro se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.Livebox-floss.com**. Pour chaque version d'un logiciel concerné, le client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox Pro. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://www.Livebox-floss.com**, le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

4.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques compatibles avec les services de l'offre Orange Open pro first.

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr**.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements et aux services correspondants.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service et des offres Optimale Pro est détaillée à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournie en points de vente.

En cas de livraison des Équipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

4.2 Location de la Livebox Pro

La Livebox Pro est proposée à la location par France Télécom. Le montant de la location ainsi que la liste de cet Équipement sont disponibles à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr**. La Livebox Pro n'est pas la propriété du Client mais reste la propriété de France Télécom.

Par conséquent, la Livebox Pro ne peut donc être cédée, sous louée, transformée, donnée en gage ou en nantissement, transférée ou prêtée sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de la Livebox Pro en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur la Livebox Pro, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement France Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur la Livebox Pro la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

À compter de la réception de la Livebox Pro et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de celle-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leurs seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés à la Livebox Pro. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations de la Livebox Pro.

Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur l'URL suivante **www.pro.orange.fr** ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par la Livebox Pro.

4.3 Restitution de la Livebox Pro

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes, pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue la Livebox Pro en bon état de fonctionnement et complets (y compris accessoires et guide pratique), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en agence France Télécom.

Dans le premier cas, France Télécom fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception de la Livebox Pro, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de la Livebox Pro.

En cas de non restitution de la Livebox Pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent trente euros hors taxes (130,00 € HT).

En cas de retour de la Livebox Pro en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de cent trente euros hors taxes (130,00 € HT) facturé au Client en cas de non restitution de la Livebox Pro.

Ce montant est indiqué et disponible à tout moment à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** et sur demande chez France Télécom.

Le Client autorise France Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

4.4 Fonctionnalité « HotSpot »

Le Client dispose de la possibilité d'activer à partir de sa Livebox Pro dans le cadre du Service, la fonctionnalité “HotSpot”.

Cette fonctionnalité permet au Client de paramétrer sa Livebox Pro afin qu'il puisse se raccorder au réseau WLAN d'Orange France, via la norme IEEE 802.11, pour être compatible avec le service “Wi-Fi Access”.

La souscription et le raccordement par le Client de ladite Livebox Pro au service “Wi-Fi Access” via le réseau WLAN d'Orange France, sont soumise à l'acceptation préalable des conditions d'utilisation d'Orange France.

Cette souscription, si elle est acceptée par Orange France, permet au Client de relayer et proposer auprès de tiers, à partir de sa Livebox Pro et via le partage des ressources du Service, la possibilité de se connecter au service “Wi-Fi Access” d'Orange France. Ce service permet un accès Internet via la technologie Wi-Fi au profit de toute personne possédant des appareils communicants compatibles avec la norme IEEE 802.11 et conformément aux conditions de connexion et de navigation d'Orange France.

L'utilisation de ce service “Wi-Fi Access” nécessite la souscription préalable d'un abonnement ou d'une offre pré-payée auprès d'Orange France, ainsi que l'acceptation des conditions d'utilisation afférentes.

Le Client demeure entièrement responsable de la bonne configuration et de la sécurisation de sa Livebox Pro ainsi que du partage des ressources du Service.

France Télécom reste étrangère à tout litige qui pourrait survenir entre le Client et tout tiers lors de l'activation de la fonctionnalité “HotSpot” et plus particulièrement lors de l'utilisation du service “Wi-Fi Access”, via sa Livebox Pro, ainsi que les ressources du Client.

4.5 Entretien

L'entretien de la Livebox Pro au Client par France Télécom dans le cadre des présentes Conditions Spécifique est assuré par le réseau des agences France Télécom ; cette location inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre de la Livebox Pro à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice.

L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant la Livebox Pro soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

4.6 Terminal mobile pour la Carte USIM

Pour pouvoir utiliser le Service de téléphonie mobile, le Client doit disposer d'un terminal mobile compatible.

Le Client est informé des règles de souscription suivantes : Il est possible de souscrire à l'offre Orange Open pro first sans acheter de terminal si le Client possède déjà un Terminal compatible.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉS

5.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service d'accès Internet jusqu'au filtre inclus.

Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non respect des procédures d'installation ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau Wireless LAN avec le réseau Wi-Fi Orange (notamment liée à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau Wireless LAN différents de ceux mis en place sur le réseau) ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » ;
- en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du service fourni par France Télécom ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

France Télécom ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de France Télécom. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

France Télécom n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

5.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom.

Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox et des autres équipements.

Afin que France Télécom soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 6. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

6.1 Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : *« La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé ».*

6.2 Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire de Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

6.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle.

ARTICLE 7. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DE L'OFFRE « ORANGE OPEN PRO FIRST »

7.1 Installation par le Client des équipements spécifiques aux services de l'offre « Orange Open pro first »

Le Client effectue l'installation des services de l'offre « Orange Open pro first » et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

7.2 Mise en service par France Télécom

L'offre « Orange Open pro first » peut être souscrite via différents canaux ou points de ventes (telles que notamment les agences France Télécom, le 1016, ou le site **www.pro.orange.fr**). Le délai de mise en service de l'offre est au maximum de quinze (15) jours à compter de la date de souscription, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique conformément à l'article 4.1 des conditions générales de l'abonnement (applicables aux professionnels) ou lorsque le client demande la portabilité de son numéro mobile.

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel, et la Messagerie Vocale Enrichie sont activés lors de la souscription à « Orange Open pro first », sous réserve que la ligne du client soit éligible et compatible à ces services.

France Télécom est fondée à facturer l'offre Orange Open pro first à compter de la date de mise en service.

ARTICLE 8. CONDITIONS DE FOURNITURE DES OFFRES « ORANGE OPEN PRO FIRST »

8.1 Conditions d'accès aux services de l'offre « Orange Open pro first »

La souscription à l'offre « Orange Open pro first » est exclusivement réservée aux clients titulaires, en France métropolitaine, d'un contrat d'abonnement au service téléphonique permanent relatif à une ligne analogique isolée applicable aux professionnels.

L'offre « Orange Open pro first » est proposée exclusivement sur une ligne analogique isolée (dans une limite de 8 lignes analogiques isolées). À une même adresse d'installation, le Client peut souscrire à l'Offre pour chaque ligne analogique dont il est titulaire.

L'offre est établie exclusivement au nom du titulaire de la ligne désignée pour être rattachée à l'offre.

L'offre « Orange Open pro first » est compatible avec l'offre « 8FT » ainsi que la présélection (appel par appel ou permanente).

Si le Client est présélectionné chez un opérateur tiers, le Client peut demander la dépréselection de sa ligne lors de sa souscription à l'offre « Orange Open pro first ». Le Client souhaitant cependant reprendre la présélection chez cet opérateur tiers de sa ligne portant l'offre « Orange Open pro first » doit faire une demande de représélection auprès de l'opérateur tiers.

Le service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services.

Pour pouvoir accéder au service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du service peut évoluer. Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou sur le site **www.pro.orange.fr**.

Toute connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-quatre heures (24h).

Dans le cadre du Service de Téléphone Pro par Internet, la connexion sera interrompue entre vingt-deux heures (22h) et vingt-quatre heures (24h) dans les conditions précisées à l'article « Service de Téléphone Pro par Internet ».

Pour pouvoir bénéficier du service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du service ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au service selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie et numéro d'utilisateur.

8.2 Incompatibilités de l'offre « Orange Open pro first »

Généralités

Le Client ne peut cumuler l'offre « Orange Open pro first » avec les autres offres tarifaires que dans la limite et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix de France Télécom. Il est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel pour connaître les options tarifaires incompatibles.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

Changement d'Opérateur

En cas de changement d'opérateur, le Client reconnaît avoir donné mandat à France Télécom pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « bas débit »). Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur concerné pour le numéro susmentionné. Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès bas débit (abonnement au service téléphonique), le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses communications par ce dernier.

Autres

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel et la Messagerie Vocale Enrichie ne sont disponibles que sur certains types de centraux téléphoniques publics. Le client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Pour pouvoir utiliser ces services, le client doit disposer d'un téléphone à fréquence vocale avec un afficheur alphanumérique, disposant des touches * et #, apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec ces services.

Restrictions liées au service « Présentation du Nom » : Ce service est incompatible avec la « Présentation du Numéro ».

Restrictions liées au service « Transfert d'Appel » : Le service est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale.

L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901,17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036,...) est impossible.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d'Appel, Messagerie Vocale standard et Messagerie Vocale Enrichie, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

Restrictions liées à la messagerie Vocale Enrichie : La messagerie vocale enrichie est incompatible avec les autres messageries vocales de France Télécom.

Le client a la possibilité, à partir de sa ligne abonnée au service, de désactiver sa Messagerie Vocale Enrichie en appelant le 3000 et en composant le code #7376.

Le client qui a résilié sa Messagerie Vocale Enrichie via le 3000 peut la demander à nouveau toujours via le 3000 en indiquant le code « #6373 ».

La souscription, par le Client, à plusieurs contrats « Orange Open pro first » sur une même ligne n'est pas admise.

En cas de non respect par le client des dispositions du présent article, France Télécom se réserve la possibilité de résilier les présentes Conditions Spécifiques conformément aux dispositions de l'article 16 des présentes.

ARTICLE 9. SERVICE APRÈS-VENTE/ GARANTIES

En cas de dysfonctionnement des Équipements loués par France Télécom pour le Service, France Télécom, assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par France Télécom, la garantie du constructeur sera appliquée sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

ARTICLE 10. INFORMATIONS COMMERCIALES

Le Client a la possibilité de refuser de recevoir des informations commerciales de la part de France Télécom par une simple demande faite par courrier ou par téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe France Télécom au 1016), auprès de son interlocuteur commercial habituel.

ARTICLE 11. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications de France Télécom constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du Client, figure la consommation due au titre du mois de communications de l'offre « Orange Open pro first ».

Le client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour ce service. Sur la facture détaillée, les communications entrant dans le cadre de l'offre « Orange Open pro first » sont détaillées.

ARTICLE 12. PRIX

12.1 Structure des prix

Le prix des prestations fournies par France Télécom dans le cadre de l'offre « Orange Open pro first » est détaillé au catalogue des Prix de France Télécom disponible sur demande à son interlocuteur commercial habituel, sur le site **www.pro.orange.fr** ou en appelant le 1016, et se décompose de la manière suivante :

12.1.1 Montant Forfaitaire Mensuel

Par dérogation aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels), l'offre « Orange Open pro first » donne lieu au versement par le Client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service de l'offre « Orange Open pro first » et dont le montant est précisé au Catalogue des Prix de France Télécom. Ce montant forfaitaire mensuel inclut, outre l'accès au réseau et au service téléphonique définis aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'ensemble des services indiqués à l'article 3 des présentes.

Lorsque l'offre « Orange Open pro first » est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'offre par France Télécom et la date de fin de la période de facturation en cours.

12.1.2 Prix des communications

Le Client bénéficie pour les destinations non décrites dans la grille tarifaire spécifique de l'offre, du tarif général professionnel pour sa ligne téléphonique analogique et bénéficie des offres tarifaires compatibles souscrites par le Client sur cette ligne téléphonique analogique, conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique.

Ce relevé atteste de l'existence des communications passées par le client.

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

Le tarif des communications émises par le Client depuis sa ligne de téléphone par Internet est précisé à l'article 3.3 des présentes conditions spécifiques.

12.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution des Conditions Spécifiques et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes conditions spécifiques.

12.3 Tarifs et conditions de paiement

Les tarifs en vigueur (notamment de l'abonnement au Service et des éventuels frais de mise en service propres au Services additionnels) sont disponibles sur **www.pro.orange.fr** et fournis en points de vente.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service concerné disponible sur **www.pro.orange.fr**. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 09 à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international sont, passés en dehors des forfaits. Les tarifs applicables sont disponibles sur **www.pro.orange.fr**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés aux communications data effectuées au-delà du forfait mensuel de 3 heures compris dans le Service Business First pro et aux communications data passées dans le cadre du Roaming international et DOM ;
- les éventuels frais liés aux communications DE LA LIGNE ANALOGIQUE effectuées avec le Service Accès Voyageur à la Carte ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par France Télécom. Les dits frais sont dus terme à échoir ;

- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu.

Le Client ne disposant pas d'un terminal mobile compatible peut en acquérir un dans le cadre du Service Business First pro. Ce Terminal mobile est facturé au tarif unitaire en vigueur indiqué sur la boutique **www.pro.orange.fr**.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède 100 € TTC. France Télécom pourra procéder à la suspension du Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la TVA) à titre de pénalités.

En outre, France Télécom se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à France Télécom du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **www.pro.orange.fr** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

ARTICLE 13. FACTURATION

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce service.

13.1 Conditions de facturation

Par dérogation aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'offre « Orange Open pro first » donne lieu à une facturation mensuelle payable d'avance (terme à échoir). Les communications au-delà et en dehors des forfaits décrits à l'article 3.4 des présentes conditions spécifiques donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

Dès lors que le Client souscrit à une offre Orange Open pro first, le mode de facturation mensuel s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'offre Orange Open pro first souscrite par le Client.

13.2 Conditions de paiement des factures

Le paiement devra parvenir à France Télécom dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **www.pro.orange.fr** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

ARTICLE 14. MODIFICATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

France Télécom peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins huit (8) jours calendaires avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier les présentes Conditions Spécifiques sans frais, sans pénalités et sans droit à dédommagement, dans un délai de quinze(15) jours à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Téléphone Pro par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

ARTICLE 15. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat « Orange Open pro first » est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Spécifiques par France Télécom pour une durée indéterminée avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois au choix du Client à compter de la date de souscription par le Client, et ce par dérogation aux dispositions de l'article 3 des conditions générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 16. SUSPENSION / RÉSILIATIONS DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

16.1 Suspension / Résiliation des Conditions Spécifiques par France Télécom

France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Par ailleurs, France Télécom se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone Pro par Internet telle que décrite à l'article « Service de Téléphone Pro Par Internet ».

Enfin, France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du service notamment en cas d'utilisation du service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de France Télécom ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom conformément au guide d'utilisation.

France Télécom peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, sans que cette résiliation n'ouvre droit à quelconque indemnité vis-à-vis du Client.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant.

16.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le Client

Au-delà de la période minimale d'engagement de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois,selon la durée d'engagement choisie par le Client lors de la souscription, à l'offre principale Orange Open pro first, le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel France Télécom réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux. Dans l'hypothèse où le Client serait encore engagé sur sa seconde ligne mobile souscrite postérieurement à la souscription de l'offre principale Orange Open pro first, le Client sera redevable des mensualités de la seconde ligne mobile dues pour la période restant à courir.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par écrit par courrier recommandé avec demande d'avis de réception par le client auprès de son service Clients.

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'offre prévu à l'article 12.3 des présentes Conditions Spécifiques est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'offre par France Télécom.

Dans le cas de résiliation anticipée du service pendant la période minimale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

Le Client peut mettre fin aux présentes à tout moment pour motif légitime tel que :

- handicap physique incompatible avec l'utilisation du service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet tel qu'indiqué au Catalogue des Prix de France Télécom.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à France Télécom sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponible en ligne à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

16.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client.

En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par France Télécom.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services de l'offre tels que définis à l'article 3 des présentes, à l'exception de l'abonnement au service téléphonique. **La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique auxquelles le client reste soumis. Si le client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le client doit résilier expressément et séparément les conditions générales de l'abonnement au service téléphonique auxquelles il a souscrit.** En revanche, la résiliation de l'abonnement au service téléphonique entraîne la résiliation automatique des présentes Conditions Spécifiques.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne le retour automatique à la facturation prévue dans les conditions générales d'abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 17. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

France Télécom informe les Clients du niveau de qualité du Service d'accès à Internet. Ce niveau, est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fourni en points de vente. Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites à l'adresse suivante **www.pro.orange.fr** ou fournies en points de vente.

En cas de non atteinte de ces niveaux de qualité du Service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement du montant de son abonnement à l'offre « Orange Open pro first » au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Client en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

ARTICLE 18. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE INTERNET

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement France Télécom par tout moyen. France Télécom procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard de France Télécom dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès de France Télécom un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

ARTICLE 19. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004.

Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des données à caractère personnel le concernant.

Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de France Télécom.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des données à caractère personnel le concernant.

Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins commerciales ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client.

S'agissant de l'utilisation des données à caractère personnel afin de communiquer sur les services Internet, le Client peut faire valoir son droit d'opposition sauf dans l'hypothèse où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement.

France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Le Client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service Client.

ARTICLE 20. SERVICE CLIENT

L'adresse du Service Client Internet Orange est la suivante :

Service Client Internet Orange
33734 BORDEAUX CEDEX 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3901 :

- au prix d'une communication locale* hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange.

* Le coût de la communication est de 0,023 € HT par minute du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures sauf jours fériés plus un coût de connexion de 0,065 € HT depuis une ligne analogique fixe de France Télécom ou depuis le service de Téléphone par Internet Orange. Le prix à la minute est de 0,012 € HT pour les autres plages horaires. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

- appel décompté du forfait mobile de votre offre Orange Open pro first à la seconde dès la première seconde à partir de la mise en relation avec un conseiller au tarif de 0,133 € HT/min.
- Un service d'accueil téléphonique pour les questions d'ordre commercial, disponible de 8 heures à 19 heures, 5 jours sur 7 au numéro 1016 (appel gratuit depuis une ligne fixe ANALOGIQUE France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs).

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 - chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par France Télécom.

ARTICLE 21. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 22. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ANNEXE 1 - Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie électronique

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de les paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric Digital Subscriber Line » pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique ;
- *Spamming* : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eut de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable de son titulaire ;
- *Spam* : courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming ;
- *Liste Rouge* : Fonction qui permet de traiter de manière spécifique les messages que le Client aura considérés comme indésirables en fonction de leur objet ou de leur expéditeur ;
- *Liste Verte* : Fonction qui permet au Client de traiter de manière spécifique un message comme sollicité en fonction de l'expéditeur et ce quelle que soit l'analyse qui sera faite par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam ;
- *Dossier « indésirables »* : Dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam et/ou pour lesquels le Client aura utilisé la fonction Liste rouge accessible depuis sa boîte aux lettres Internet Orange. Tous les Clients Internet Orange disposent de ce dossier.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme « utilisateur principal », ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte à lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « mon compte » accessible depuis le Site Orange.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiants et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D’UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l’acheminement des messages que s’ils transitent sur ses serveurs. France Télécom n’autorise l’envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie France Télécom, sauf dans le cas où le client utiliserait une adresse IP fixe.

Dans l’hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d’Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l’acheminement des messages. Dans ce cas France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s’engage à ne pas falsifier l’en-tête des messages indiquant l’adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Le Client s’engage notamment à :

- ne pas pratiquer l’envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

France Télécom, dès lors qu’elle a connaissance d’un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d’éviter toute perturbation sur les serveurs.

Le non-respect de l’une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d’Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l’offre d’accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu’à une limite de deux (2) gigaoctet par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettres du Client.

Dans le cadre de l’utilisation de la messagerie Orange, il est offert au Client d’utiliser sa boite aux lettres Orange comme unique messagerie pour gérer l’ensemble des adresses de messagerie, qu’elles soient Orange ou non :

- en créant une nouvelle adresse Orange,
- en ajoutant une nouvelle adresse personnelle existante, Orange ou non. Cette fonctionnalité permet les actions suivantes :
  1. la réception des mails envoyés à l’adresse personnelle ajoutée, dans un dossier dédié, depuis la messagerie Orange ;
  2. l’envoi de mails de la part de l’adresse personnelle ajoutée. La propriété du Client sur ses adresses tierces personnelles aura été au préalable vérifiée par un mail retour de vérification lors de l’ajout de l’adresse tierce personnelle.

Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, France Télécom peut, dans le respect des textes sur l’interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

France Télécom offre aux Clients, dans le cadre de l’utilisation des boîtes aux lettres, le service « ma liste rouge ». Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l’aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d’un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ « Objet » du message.

L’ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

La fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de Messagerie électronique. L’anti-spam n’est pas désactivable. L’anti-spam est un service développé par un tiers prestataire qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d’un outil de traitement automatique, et éventuellement par l’utilisateur lui-même.

Ces messages pourront être classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique Orange concernée.

Les courriers indésirables conservés dans le dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. À l’issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits.

Afin de garantir le fonctionnement de l’anti-spam, le Client accepte que l’ensemble des messages qu’il reçoit sur ses boîtes aux lettres électroniques Internet Orange soient analysés par l’outil de traitement automatique de l’anti-spam.

France Télécom peut être amené à procéder à des modifications de caractéristiques de la messagerie électronique, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de souscription à l’option « mes services unifiés ».

Le client est informé que l’option “mes service unifiés” est incompatible avec l’utilisation du Service.

ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation des options incluses avec l'offre « Orange Open First »

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « NOM DE DOMAINE PRO »

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Relais Internet, département de la société NORDNET, partenaire de France Télécom (ci-après « le Relais Internet ») rend différentes prestations aux Clients ayant souscrit au Service d'accès à Internet dans le cadre de l'Offre « Internet et Téléphone Pro ».

Les dites prestations, (ci après le « Service Nom de Domaine ») comprennent :

- l'enregistrement d'un nom de domaine,
- la re-direction Web,
- la re-direction mail,
- un antivirus sur les re-directions mails.

Le Service Nom de Domaine est soumis aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux, conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange et aux éventuelles annexes (ci-après les Conditions d'Utilisation). Ces conditions prévalent sur toute autre condition générale de Vente ou tout autre document. Les conditions de modification des Conditions d'Utilisation sont prévues à l'article 11 « Modifications des conditions d'Utilisation ».

Le simple fait de demander l'enregistrement d'un nom de domaine en ligne, à partir du portail **www.orange.fr** (rubrique Internet), vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions d'Utilisation.

ARTICLE 1. ENREGISTREMENT D'UN NOM DE DOMAINE

1.1 Conditions d'enregistrement

France Télécom se charge de transmettre la demande d'enregistrement ou de transfert de nom de domaine du Client auprès de LeRelaisInternet.com, département de la société NordNet.

La société NordNet est un registrar accrédité par l'ICANN ainsi que par les autorités de tutelle et registres en charge de la gestion des extensions visées ci-dessous.

Le Client s'engage à consulter et à respecter les conditions applicables aux services, définies par NordNet, de même que les éventuelles conditions édictées par le registre ou l'autorité de tutelle en charge de la gestion de l'extension des noms de domaine énoncés ci-dessous, et les dispositions du(des) règlement(s) alternatif(s) de litiges correspondant(s).

.COM, NET, ORG:

Conditions particulières disponibles à l'adresse suivante **www.lerelaisinternet.com** (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est VeriSign, GRS).

.FR (et les extensions propres à cette dernière):

Charte de nommage de la zone .fr disponible à l'adresse suivante **http://www.nic.fr/enregistrement/nommage.html**. Conditions particulières disponibles à l'adresse suivante **www.lerelaisinternet.com** (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'AFNIC).

.BIZ:

Conditions particulières d'enregistrement disponibles à l'adresse suivante: **www.lerelaisinternet.com** (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est Neulevel, Inc.).

.INFO:

Conditions particulières d'enregistrements disponibles à l'adresse suivante : **www.lerelaisinternet.com** (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est Afilias, Ltd).

.EU:

Conditions particulières d'enregistrement disponibles à l'adresse suivante: **www.lerelaisinternet.com** (rubrique « conditions générales »). (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'EURID).

.RE:

Les conditions générales du .re sont disponibles à l'adresse suivante **http://www.lerelaisinternet.com** (Rubrique « Conditions générales » partie « Pack Relais »). (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'AFNIC).

Pour chaque extension, il existe une autorité de tutelle (ci-après « l'autorité de tutelle ») dont l'identité est précisée dans les conditions particulières ou ci-dessus.

1.2 Demande d'enregistrement

Les demandes d'enregistrement au Service Nom de Domaine pro sont transmises en ligne, à partir du Site Orange, par le biais d'un formulaire.

Le Client ne peut demander dans le cadre dudit service que l'enregistrement d'un seul nom de domaine.

France Télécom et le Relais Internet se réservent la faculté de refuser, après d'éventuelles vérifications, toute demande d'enregistrement de Nom de domaine qui leur semblerait contraire aux dispositions des Conditions Générales d'abonnement Internet et Téléphone Pro Orange ainsi qu'aux règles adoptées par les autorités de tutelles ou le Registry visé aux conditions particulières citées à l'article 1.1 des présentes.

1.3 Vérification avant enregistrement

1.3.1 Disponibilité du Nom de domaine

Un nom de domaine peut apparaître disponible lors de la consultation du Site Orange, alors qu'en réalité celui-ci est déjà réservé ou en cours de réservation. À l'inverse, un nom de domaine peut apparaître réservé alors qu'en réalité il est redevenu libre. Dans ces cas, la demande du Client sera refusée immédiatement ou à terme et le Client ne pourra engager la responsabilité de France Télécom ainsi que du Relais Internet, ni celle de l'autorité de tutelle ou du Registry visé aux conditions particulières.

Par ailleurs, le Client est informé du fait qu'il peut continuer à apparaître titulaire du nom de domaine même après l'expiration de la durée d'enregistrement de celui-ci.

1.3.2 Respect des droits des tiers

Le Client déclare que le nom de domaine dont il demande l'enregistrement ainsi que l'utilisation qui en sera faite directement ou indirectement, n'enfreint pas les droits d'un tiers, une réglementation applicable ou les dispositions des Conditions d'Utilisation, notamment en matière de protection des marques ou autres droits de propriété intellectuelle. France Télécom et le Relais Internet vous recommandent de solliciter, en la matière, les conseils de tout professionnel compétent.

France Télécom et Relais Internet ne sont pas tenus de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi, vous supporterez les conséquences de toute action d'un tiers à ce sujet, même dans le cas où la violation des droits d'un tiers aurait pu être détectée par les services de France Télécom ou du Relais Internet.

1.3.3 Droit de refus

France Télécom et le Relais Internet peuvent, s'ils jugent que le Nom de domaine du Client ne respecte pas les conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange refuser son enregistrement dans les 7 (sept) jours de la transmission de la demande du Client, à compter de la réception par ses soins d'informations complètes et conformes aux présentes Conditions d'Utilisation.

Dans ce cas, France Télécom et le Relais Internet déclinent toute responsabilité relative au préjudice que le Client pourrait subir du fait de ce refus.

1.4 Informations à transmettre

Le Client doit fournir à France Télécom des informations actuelles, complètes et exactes et les mettre à jour afin qu'elles le restent. Ces informations comprennent les nom et prénom ou dénomination sociale, l'adresse postale, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et le numéro de fax du Client, et le cas échéant, les nom et prénom de la personne habilitée à représenter le Client.

Les e-mails envoyés à l'adresse e-mail spécifiée ci-dessus, seront réputés avoir été reçus par le Client.

1.5 Exactitude des informations

France Télécom sera libre de mettre fin au Service Nom de Domaine si le Client omet délibérément de fournir à France Télécom, le cas échéant au Relais Internet, des informations complètes, actuelles et exactes, les mettre à jour rapidement, répondre sous quinze (15) jours aux demandes de France Télécom ou du Relais Internet concernant l'exactitude :

- des informations relatives aux coordonnées du Client,
- et plus généralement, de toute information que le Client aurait pu transmettre au Relais Internet.

Le Client reconnaît que le fait de fournir délibérément des informations inexactes ou de ne pas les mettre à jour rapidement, constitue un manquement aux présentes Conditions d'Utilisation, un motif d'arrêt de la mise à disposition du Service Nom de Domaine comme rappelé à l'article 14 « Suspension - Arrêt ».

France Télécom et Le Relais Internet peuvent être tenus, en vertu de toute règle édictée par les autorités de tutelle, ou le Registry de vérifier au moment de l'enregistrement comme au cours de l'utilisation du Service Nom de Domaine, l'exactitude des données que le Client a transmises à France Télécom.

1.6 Défaut de communication des informations

Si le Client n'a pas fourni les informations visées ci-dessus, ou conformément aux conditions particulières d'enregistrement mentionnées à l'article 1.1 se rapportant à l'extension du nom de domaine choisie, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la demande d'enregistrement, France Télécom se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande du Client et de l'en informer.

1.7 Délai d'enregistrement

Le nom de domaine ne sera enregistré qu'à compter de la date et l'heure du traitement par l'organisme chargé de centraliser les enregistrements. L'enregistrement en ligne auprès de France Télécom ne donne droit à aucune antériorité particulière.

France Télécom et le Relais Internet prennent toutes les précautions raisonnables pour que la demande du Client soit transmise au Registry dans les sept (7) jours à compter de la réception par ses soins, d'informations complètes et conformes aux conditions contractuelles.

France Télécom et le Relais Internet ne seront pas responsables des difficultés techniques indépendantes de leurs volontés rencontrées tant dans la transmission que dans l'enregistrement des données par le Registry.

ARTICLE 2. TRANSFERT DU NOM DE DOMAINE

Le Client dispose de la possibilité de transférer, à tout moment, l'enregistrement, l'hébergement et la gestion de son nom de domaine auprès d'un nouveau Registry.

Dans ce cas, le Client devra mandater le nouveau Registry pour que ce dernier puisse valablement opérer le transfert. À cet effet, le Client s'engage à en informer France Télécom dans un délai de un (1) mois précédant ce transfert par e-mail à l'adresse **adv.pro@orange.com** ; ainsi, France Télécom pourra prendre en compte la fin de la mise à disposition du Service Nom de Domaine et vérifier la validité de la demande du Registry.

La demande de transfert, telle que précisée ci-dessus, doit être effectuée au moins un mois avant le terme du Service Nom de Domaine inclus dans les différentes Offres Pro de la gamme Internet et téléphone pro Orange.

À défaut de réponse du Client, le nom de domaine redeviendra disponible au terme de la Période, dans l'extension concernée et auprès de l'autorité de tutelle responsable.

ARTICLE 3. RENOUVELLEMENT DU NOM DE DOMAINE

Dans le cas où le Client choisit de souscrire à cette Option, France Télécom et Le Relais Internet s'engagent à renouveler le nom de domaine du Client dans la mesure où ce dernier a respecté les dispositions des conditions générales d'abonnement « Internet et Téléphone Pro ».

ARTICLE 4. RE-DIRECTION E-MAIL - RE-DIRECTION WEB - GESTION PERSONNELLE

4.1 Dès la création du nom de domaine du Client, ce dernier dispose d'adresses e-mail (20 (vingt) maximum) du type « Dupond@mon-nom-de-domaine », qu'il devra faire « pointer » vers une boîte e-mail dont il dispose déjà.

Il est interdit par les présentes Conditions d'Utilisation, d'effectuer du « spam » (envoi en nombre de courriers électroniques non sollicités) pour lesquels l'adresse de retour est l'une des adresses que le Client aura choisie dans le cadre de la re-direction e-mail prévue ci-dessus.

De plus, en cas de non-respect de l'alinéa précédent, France Télécom et le Relais Internet se réservent le droit de suspendre ou de supprimer la présence du nom de domaine sur les DNS du Relais Internet, ce qui aura pour effet d'empêcher l'accès au site du Client par le biais du nom de domaine géré par le Relais Internet et les re-directions.

France Télécom et le Relais Internet tiennent à vous informer qu'exceptionnellement la re-direction e-mail peut augmenter les délais d'expéditions des messages e-mail.

4.2 France Télécom et le Relais Internet permettront au Client d'indiquer une adresse URL de site web vers laquelle seront reroutés les accès sur la page ayant fait l'objet d'un enregistrement au titre du nom de domaine.

4.3 Enfin, le Client pourra gérer personnellement son compte à l'adresse **http://www.lerelaisinternet.com** grâce à un nom d'utilisateur et un mot de passe tels qu'ils ont été définis par les soins du Client lors de la création du compte client.

Cette gestion permettra au Client notamment de modifier en ligne les re-directions.

France Télécom et le Relais Internet feront leur possible pour que les nouvelles re-directions soient prises en compte dans la journée qui suit la demande en ligne. Toutefois, France Télécom et le Relais Internet ne pourront être tenus responsable sauf si les re-directions ne sont pas effectuées 3 jours après la demande faite en ligne.

4.4 Il est possible que la page web visée par la re-direction ne supporte pas cette re-direction et la technique de frame qui l'accompagne.

Ainsi, vous vous engagez dès l'établissement de la re-direction à vérifier que celle-ci fonctionne et à avertir France Télécom en cas de problème.

Dans le cas où la re-direction avec frame poserait problème, vous acceptez que le Relais Internet remplace la re-direction avec frame par une re-direction sans frame.

ARTICLE 5. DURÉE DU SERVICE NOM DE DOMAINE

Pour les clients ayant activé leur service nom de domaine pro, dans les conditions tarifaires en vigueur à la date d'activation, ce service est mis en œuvre pendant toute la durée du contrat Internet et téléphone pro.

Comme prévu à l'article 1.4 ci-dessus, les coordonnées du Client devront être maintenues à jour. Tout changement de coordonnées devra être notifié à France Télécom.

En cas de souscription à l'Option Nom de Domaine pro, France Télécom se réserve le droit de demander au Client de confirmer ou de saisir à nouveau tout ou partie des informations déjà transmises.

ARTICLE 6. DONNÉES - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client accepte que France Télécom et le Relais Internet traitent, conservent et transmettent les données personnelles comme indiqué ci-dessous.

France Télécom et le relais Internet se réservent le droit de transmettre l'ensemble des informations personnelles au registry et/ou à toute autorité de tutelle et/ou à toutes personnes qui doivent être ou qui peuvent être légalement destinataires des informations.

À ce titre, vous reconnaissez donner à France Télécom ainsi qu'au relais Internet l'autorisation de transmettre tout ou partie des informations concernant le client à un tiers, notamment pour des opérations de prospection ou de vente et ceci conformément aux législations applicables.

Toutefois, le Client pourra s'opposer à la transmission et/ou la conservation des informations, sauf si la transmission s'avère indispensable au bon fonctionnement de l'enregistrement et de la gestion du Nom de domaine, ou au respect des contrats conclus avec le Registry ou les autorités de tutelle. Cette opposition devra être transmise à France Télécom par lettre. France Télécom se chargera de transmettre la demande du Client au Relais Internet.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant qu'il pourra exercer en adressant à France Télécom une demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les personnes dont les données nominatives sont conservées par le Relais Internet disposent du même droit.

Le Client s'engage à notifier à tout tiers dont les données personnelles ont été transmises par les soins du Client les éléments repris au présent article et le Client s'engage à obtenir son consentement exprès et préalable aux opérations réalisées en application du présent article.

France Télécom et le Relais Internet s'engagent à ne pas procéder à des conservations, traitements et transmissions qui seraient contraires aux principes rappelés dans les conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange et dans les présentes Conditions d'Utilisation.

De même, France Télécom et le Relais Internet prendront toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé et afin de tenir à jour les informations fournies au public.

L'ensemble des données demandées par France Télécom sont nécessaires afin que le Relais Internet puisse réaliser l'enregistrement du Nom de domaine et de fournir les services. Lesdites données doivent obligatoirement être fournies sauf si France Télécom indique que ces données sont facultatives.

ARTICLE 7. LICENCE

Si le Client concède une licence d'utilisation d'un nom de domaine à un tiers, il reste néanmoins le titulaire officiel du nom de domaine pro et le Client doit fournir ses propres coordonnées et les coordonnées des propres contacts du Client. Le Client s'engage à mettre à jour ces informations conformément aux dispositions de l'article 1.4 ci-dessus.

Le Client assume toute responsabilité liée à l'utilisation frauduleuse ou illicite de son Nom de domaine, même s'il en a concédé l'utilisation à un tiers. De même en cas d'action à son encontre, concernant une utilisation frauduleuse, ou illégale du Nom de domaine pro dont il a concédé la licence, il s'engage à divulguer à la personne intentant l'action, l'identité exacte du bénéficiaire de la licence.

Ainsi, le Client s'engage à disposer en permanence d'informations à jour concernant le licencié :

- Pour une personne physique : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de fax ;
- Pour une personne morale : dénomination, siège social, adresse e-mail, numéro d'enregistrement et les coordonnées de son représentant légal (nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de fax).

ARTICLE 8. POUVOIRS

Si le nom de domaine est enregistré sous le nom du Client et/ou pour le compte du Client par une personne agissant en tant qu'agent ou mandataire (par exemple, fournisseur des services Internet, employé, agence de publicité,...) le Client reste néanmoins tenu en tant que mandant par toutes les conditions des présentes et toute autre condition tacitement ou expressément acceptée par le mandataire du Client.

ARTICLE 9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

France Télécom et le relais Internet ne sont pas responsables, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison :

A) d'une perte d'enregistrement d'un nom de domaine,

B) de l'utilisation par un tiers de votre nom de domaine,

C) de l'utilisation par un tiers des données transmises lors de l'enregistrement ou postérieurement,

D) du retard ou de l'interruption d'accès au système d'enregistrement de noms de domaine,

E) de la non communication par vos soins des informations requises ou de la communication d'informations erronées par vos soins,

F) d'événements échappant au contrôle raisonnable de France Télécom et/ou du relais Internet,

G) du mauvais traitement ou de l'absence de traitement de toute demande d'enregistrement, par les autorités de tutelles ou les registry,

H) du mauvais traitement ou de l'absence de traitement de toute modification apportée à l'enregistrement associe à votre nom de domaine,

I) de toute action ou omission des registry et/ou des autorités de tutelle,

J) de l'application des dispositions de règlement des conflits visées dans les conditions particulières mentionnées à l'article 1.1.

Concernant le service d'antivirus, la limitation de responsabilité spécifique prévue à l'article 5 sera applicable en plus de la limitation de responsabilité de la présente clause.

De plus, France Télécom et le relais Internet ne seront pas responsables de dommages indirects, de toute nature, y compris les manques à gagner, pertes d'exploitation et autres, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée même si France Télécom et/ou le relais Internet ont été avertis de l'éventualité de tels dommages.

ARTICLE 10. INDEMNISATION

Le Client s'engage à indemniser, défendre, garantir et éviter que soient poursuivis par ses actes ou omissions, France Télécom et/ou le Relais Internet et/ou le Registry et/ou toute autorité de tutelle et/ou leurs filiales et/ou leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés.

Il s'engage à indemniser, défendre et garantir France Télécom et/ou le Relais Internet et/ou le Registry et/ou toute autorité de tutelle et/ou leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés en cas de plainte, action, mise en responsabilité par un tiers à cause des actes ou omissions du Client.

Enfin, le Client supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces plaintes, actions ou mises en responsabilité et notamment les honoraires et débours des conseils et avocats.

Cette indemnisation pourra s'ajouter à celle qui est prévue par les dispositions de règlement des conflits prévues dans les conditions particulières visées à l'article 1.1 ci-dessus.

ARTICLE 11. MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION

France Télécom se réservent la possibilité de modifier à tout moment les clauses des Conditions d'Utilisation, notamment sur demande du Registry ou des autorités de tutelle.

Toute nouvelle version des Conditions d'Utilisation entrera en vigueur dès sa publication sur le Portail **www.orange.fr** (rubrique Internet). Dans la mesure où une modification est exigée par une autorité de tutelle, elle sera applicable 8 (huit) jours après qu'elle ait été publiée sur le portail **www.orange.fr** (rubrique Internet). Si le Client n'accepte pas les modifications prévues, les dispositions de l'article « Modifications » des conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange s'appliqueront.

ARTICLE 12. RÈGLEMENT DES CONFLITS

France Télécom et Le Relais Internet respecteront les dispositions de toute décision de justice devenue définitive ou exécutoire et obligeant France Télécom et/ou le Relais Internet à suspendre, transférer ou annuler votre Nom de domaine.

ARTICLE 13. LOI APPLICABLE

La loi française sera seule applicable aux présentes Conditions d'Utilisation à l'exclusion d'une part des règles de conflit prévues par la loi française et d'autre part, des dispositions de la loi française qui seraient contraires au présent Contrat.

ARTICLE 14. SUSPENSION - ARRÊT

Si le Client ne respecte pas l'une quelconque des clauses des Conditions d'Utilisation et sur simple notification par e-mail, France Télécom et le Relais Internet se réservent le droit de :

- supprimer tout ou partie des noms de domaine enregistrés par le Client ;
- et/ou de suspendre ou de supprimer la présence du nom de domaine du Client sur les DNS du Relais Internet, ce qui aura pour effet d'empêcher l'accès au site du Client par le biais du nom de domaine géré par le Relais Internet et les re-directions.

Si France Télécom et/ou le Relais Internet ont recours à cette faculté, ils ne seront redevables à l'égard du Client d'aucun dédommagement.

En revanche, si le non-respect des obligations entraînait un préjudice pour France Télécom et/ou le Relais Internet, ils se réservent le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par eux.

Le Client pourra arrêter le service Nom de Domaine à tout moment moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours. Dans ce cas, le nom de domaine du Client ne sera plus enregistré pour son compte, il redevient disponible dans l'extension concernée à l'enregistrement auprès de l'autorité de tutelle responsable.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE MAIL TO FAX

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles France Télécom met à disposition des Clients titulaires d'un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » à partir du Site Orange, le service Mail to Fax.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation ainsi que des conditions générales d'abonnement « Internet et téléphone pro Orange ».

Le Service Mail to Fax est soumis aux présentes conditions d'utilisation et aux conditions générales d'abonnement « Internet et Téléphone Pro ». Ces conditions prévalent sur toutes autres conditions générales d'abonnement ou tout autre document.

ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE MAIL TO FAX

Le service Mail to Fax est un service qui permet au Client, en cas de souscription à un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro », de pouvoir envoyer une télécopie à partir de sa boîte aux lettres principale Internet Orange.

ARTICLE 2. ACCÈS AU SERVICE MAIL TO FAX

Le service Mail to Fax d'Orange est disponible exclusivement en France Métropolitaine.

Le Client peut adresser une télécopie à partir du service Mail to Fax depuis la France Métropolitaine et vers la France Métropolitaine uniquement. Lorsqu'une page est envoyée vers un numéro en France Métropolitaine, une seule unité est décomptée au Client sur son forfait de 20 (vingt) pages.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le service Mail to Fax permet au Client, à partir de sa boîte aux lettres principale Internet Orange, disponible après la connexion au service d'accès Internet, de composer un e-mail à partir du portail Orange (rubrique Internet) pour l'envoyer sur la télécopie d'une personne destinataire.

Il n'y a qu'un seul service Mail to Fax par compte d'abonnement. Il ne sera utilisable qu'à partir de la boîte principale du compte. L'envoi des télécopies ne sera pas décompté dans le forfait dans le cas où le Client utiliserait le service Mail to Fax à partir d'une boîte aux lettres secondaire. Dans cette hypothèse, le Client paiera les pages ainsi envoyés au tarif en vigueur disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/942.php**.

Une fois l'e-mail envoyé, un accusé de réception est retourné au Client pour lui confirmer l'arrivée de la télécopie.

Le Client bénéficie dans le cadre du service Mail to Fax d'un forfait de 20 (vingt) pages de télécopies. Au-delà de ce forfait, le Client pourra acheter des pages supplémentaires à partir du portail Pro Internet Orange au tarif en vigueur disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/942.php**.

Le client est alerté, par e-mail, sur sa boîte aux lettres principale, dès que le solde de son forfait restant pour le mois en cours est de 5 pages avant la date d'échéance de son forfait.

ARTICLE 4. BONNE CONDUITE DE L'UTILISATEUR

Le Client s'engage expressément à respecter les lois en vigueur en France, à ne pas utiliser le ou les service(s) pour des raisons illégales ou contraires aux bonnes mœurs en usage dans le pays, à assumer la responsabilité des messages diffusés par ses soins par l'intermédiaire du service Mail to Fax. Ainsi, France Télécom ne saurait être tenue pour responsable pour le contenu adressé par le Client.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser le service Mail to Fax à des fins promotionnelles ou publicitaires, c'est-à-dire à envoyer un message non désiré à un ensemble de personnes non consentantes.

ARTICLE 5. PRIX

Le prix du service Mail to Fax est compris dans l'abonnement professionnel du Client. En cas de dépassement du forfait de 20 (vingt) pages, le Client pourra acheter des pages supplémentaires via le portail Pro Internet Orange, au tarif en vigueur au jour de l'achat consultable à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/942.php**.

ARTICLE 6. DURÉE

Le service Mail to Fax est souscrit pour toute la durée d'engagement du forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro ».

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

Le Client est pleinement responsable de l'utilisation du service souscrit, du contenu et de la nature des messages et des données qu'il peut échanger et qui peuvent être transportés et stockés via le service et ce même en cas d'utilisation illicite de son mot de passe.

France Télécom n'exerce aucun contrôle préalable de quelque nature que ce soit sur les informations échangées par le Client, et n'intervient en aucun cas dans leur utilisation du service. Il est seul responsable des dommages éventuels consécutifs à l'accès de son compte par un tiers.

France Télécom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer au mieux le transport des messages et des données par le service Mail to Fax, mais compte tenu de la nature même du réseau Internet et des réseaux publics, il ne peut être tenu pour responsable de pertes, délais, corruption des messages lors de l'utilisation du service.

France Télécom dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service Mail to Fax non conforme aux présentes conditions d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de perte ou de divulgation des messages et des données transportées par le service Mail to Fax.

ARTICLE 8. RÉSILIATION

En cas de résiliation du forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » le service Mail to Fax sera résilié automatiquement.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « FORFAIT SMS »

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles France Télécom met à la disposition du Client titulaire d'un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » à partir du Site Orange (dont l'URL est **www.orange.fr** (rubrique Internet), un service de Forfait SMS permettant l'envoi de SMS textes (pour Short Message Service) sur des téléphones mobiles.

Le SMS texte peut être envoyé uniquement dans les territoires mentionnés sur la page accessible à l'adresse URL suivante : **http:// r.orange.fr/r/Wsms**.

Le seul fait d'utiliser ledit service entraîne l'acceptation pure et simple des présentes Conditions d'Utilisation. En cas de non respect par un Client des présentes Conditions d'Utilisation, France Télécom se réserve le droit de lui refuser ou de lui supprimer l'accès à ce service.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service « Forfait SMS » est réservé aux Clients ayant souscrit un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro ».

Le service Forfait SMS d'Orange est disponible exclusivement en France Métropolitaine.

Ce forfait comprend 20 SMS par mois. En cas de non consommation des 20 SMS par mois, les SMS restants seront perdus.

Le client est alerté, par e-mail, sur sa boîte aux lettres principale, dès que le solde de son forfait restant pour le mois en cours est de 3 SMS et /ou 5 (cinq) jours avant la date d'échéance de son forfait.

En cas de dépassement de son forfait de 20 SMS par mois, le Client peut acheter à partir de Orange.fr (rubrique Internet) des SMS à l'unité ainsi que des forfaits supplémentaires de 10, 20 ou 50 SMS au tarif en vigueur lors de l'achat.

Le service Forfait SMS permet au Client titulaire d'un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » de rédiger et d'émettre immédiatement des messages composés exclusivement de caractères alphanumériques. Un message texte a une taille maximum de 160 caractères. Si le message dépasse les 160 caractères, il sera découpé en plusieurs messages de 160 caractères et sera décompté comme tel (ex : un message de 190 caractères = 1 message de 160 caractères + 1 message de 30 caractères = 2 messages décomptés dans le Forfait SMS de l'Abonné Internet Orange). Un message texte peut être envoyé vers plusieurs numéros de mobile différents (10 maximums) et sera décompté dans le Forfait SMS autant de fois qu'il y a de numéros de mobile renseignés.

Le Client peut s'il le souhaite, choisir de différer l'envoi d'un message en programmant l'heure d'envoi dans la limite de deux mois à compter de la date de la souscription du service. **Si le Client choisit le service d'envoi différé du message, il sera décompté deux (2) messages dans son Forfait SMS.**

ARTICLE 3. PRISE DE COMMANDE ET LIVRAISON

3.1 Le Client peut passer commande en remplissant et validant le formulaire de commande à l'adresse URL suivante : **http://mobile.orange.fr/ forfaitPro/sms_forfait.php**. La validation du formulaire de commande entraîne sa prise en compte immédiatement.

Une fois le formulaire de commande validé, le service d'envoi de SMS texte permet d'émettre le message ainsi réalisé par le Client à destination du numéro de téléphone mobile renseigné dans ledit formulaire.

3.2 Il est précisé que le SMS texte ne pourra être adressé au numéro de téléphone mobile indiqué par le Client au moment de sa commande que si le titulaire de ce numéro destinataire respecte les conditions de réception de ce type de SMS, telles que fournies par son opérateur ou par le constructeur de son téléphone mobile et que le téléphone mobile est allumé. En particulier pour que le destinataire reçoive le service, il ne faut pas que la mémoire de son téléphone portable soit saturée, qu'il se trouve dans la limite des zones de couverture. En cas de défaut de réception, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable si ces conditions n'ont pas été respectées. Il appartient au destinataire du message de vérifier le contenu à la réception.

3.3 France Télécom s'engage à faire assurer la livraison du service commandé par téléchargement au numéro de mobile indiqué par le Client au moment de sa commande. Les délais de livraison se décomposent de la manière suivante :

- immédiatement pour l'acheminement du message jusqu'à la plate-forme d'envoi SMS de l'opérateur de services mobiles du client ;
- selon les conditions et les délais de temps imposés par l'opérateur depuis sa plate-forme d'envoi SMS jusqu'au mobile du client qui doit se trouver en zone et en mode de réception.

Le service SMS sert à envoyer des messages vers des réseaux de téléphones mobiles que France Télécom ne contrôle pas. En conséquence, France Télécom ne peut en aucun cas garantir le délai de réception ou la bonne réception des messages expédiés à ces réseaux par l'intermédiaire de son service SMS. France Télécom pourra modifier les présentes conditions générales d'utilisation et suspendre ou modifier son service d'envoi de SMS à tout moment et sans préavis, sans que cela donne lieu à compensation de quelque sorte que ce soit.

3.4 Les commandes passées par l'Abonné Internet Orange engagent celui-ci par la validation du formulaire de commande du Forfait SMS sur le Site Orange. Le Forfait SMS étant utilisable dès validation de la commande, l'attention de l'Abonné Internet Orange, est attirée sur le fait qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

4.1 Le Client s'engage à utiliser le service conformément aux présentes Conditions d'Utilisation

Dans le cas où le Client n'est pas le titulaire du numéro de mobile destinataire, celui-ci est seul responsable et fait seul son affaire du titulaire du numéro de mobile destinataire et en particulier de l'accord de celui-ci pour recevoir le SMS commandé par le Client au moyen du service objet des présentes, la responsabilité de France Télécom ne pouvant être recherchée à ce titre.

4.2 Le Client s'engage expressément et garantit à ce titre France Télécom

- à ne pas procéder à des envois massifs de SMS ;
- à n'adresser de SMS qu'à des personnes souhaitant recevoir ce type de messages et plus précisément celui ou ceux commandés par le Client ;
- à n'envoyer aucun message à un destinataire pouvant subir un préjudice résultant de l'envoi de ces messages ;
- à ne pas adresser de message à caractère commercial et/ou publicitaire ;
- à ne pas harceler de quelque manière que ce soit, induire en erreur le destinataire du SMS, à respecter la vie privée d'autrui ;
- à ne pas adresser de messages contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, de nature raciste, insultant, diffamatoire ou de manière générale contraire aux lois et règlements.

Le Client est seul responsable tant de l'envoi du message vers le numéro de mobile indiqué lors de sa commande que du contenu des messages ainsi envoyés, la responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à ce titre.

ARTICLE 5. PRIX

Le service « Forfait SMS » est compris dans l'abonnement professionnel du Client. En cas de dépassement du forfait de 20 (vingt) SMS par mois, le Client pourra acheter des SMS supplémentaires via le portail Pro Internet Orange, au tarif en vigueur au jour de l'achat consultable à tout moment sur le site **http://mobile.orange.fr/forfaitPro/sms_forfait.php**.

ARTICLE 6. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est seul responsable des données qu'il communique au fournisseur.

Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client est informé de ce que les informations nominatives signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre du service sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Ces informations sont destinées exclusivement au fournisseur et à ses partenaires contractuels pour les besoins de l'exécution du présent contrat. Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification qu'il peut exercer directement sur le site en adressant un message à l'adresse électronique suivante : **donnees.personnelles@orange-ft.com**.

Dans l'hypothèse où une réclamation portant sur la défaillance ou le défaut d'une livraison d'un SMS payé par le Client s'avérait fondée au regard des traces connexion et des systèmes enregistrés par France Télécom et due à une défaillance des moyens dont France Télécom assume la responsabilité, celle-ci s'engage à procéder à sa charge à la réexpédition du SMS. Cette réparation est la seule à laquelle pourra prétendre un Client, à l'exclusion notamment de toute demande de dommages-intérêts.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'OPTION « ANTI-VIRUS MAIL »

ARTICLE 1. DÉFINITION

- *Service Anti-Virus Mail* : Il s'agit d'une solution antivirus, qui est proposée aux Clients Internet Orange afin de permettre la détection et le filtrage de virus à partir des courriers électroniques réceptionnés dans toutes les boîtes aux lettres Internet Orange rattachée à leur compte Internet principal.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation du Service Anti-Virus Mail ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles les Clients pourront accéder au service Anti-Virus Mail Internet Orange.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE L'OPTION

Le service Anti-Virus Mail permet, directement sur le serveur de messagerie Internet Orange, de lancer automatiquement des opérations de détection de virus sur des courriers électroniques réceptionnés par les Clients sur l'ensemble de leurs boîtes aux lettres de leur compte d'abonnement Internet Orange. Tout virus ainsi détecté génère une opération de nettoyage ou de suppression sur lesdits courriers électroniques.

Dans ce cas, le Client reçoit un courrier électronique de notification l'informant de la suppression des fichiers contaminés. Il peut demander sous sa seule responsabilité à ne pas recevoir cette notification dans la rubrique « Mes Préférences ».

Une fois le Service activé, le Client peut bénéficier du service Anti-Virus Mail selon les modalités décrites en article 4 ci-après.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le service Anti-Virus Mail est proposé aux Clients ayant souscrit à un forfait de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange ».

Le service Anti-Virus Mail est incompatible avec les options « Mail Protégé » et « Mail Premium ».

France Télécom informera le Client de l'activation de ce Service sur l'ensemble des boîtes aux lettres de son compte d'abonnement Internet Orange.

Les courriers électroniques qui seront reçus sur ces boîtes aux lettres ainsi que les documents qui pourront être joints, seront automatiquement vérifiés et analysés par la solution antivirus. Cette vérification aura lieu à partir de la base de données où sont répertoriés les virus connus. Cette base est mise à jour régulièrement.

Les documents joints pourront être analysés sous réserve qu'ils ne soient pas cryptés, compressés ou protégés par un mot de passe.

Tout courrier électronique réceptionné dans lequel sera détecté un virus sera automatiquement traité. Le corps du courrier électronique ou ses pièces jointes seront nettoyés ou supprimés. Le Client sera averti des opérations qui auront été réalisées.

L'accès à la boîte aux lettres Internet Orange est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure.

ARTICLE 5. DROITS D'AUTEURS

France Télécom déclare être investi de tous les droits nécessaires à la distribution de ce Service auprès de ses Clients.

L'utilisation de ce service Anti-Virus Mail par le Client ne lui transfère aucun droit de propriété sur tout ou partie des éléments du service et notamment de la solution développée et distribuée par France Télécom.

Tous les droits de reproduction, représentation, adaptation ou modification autres que ceux consentis dans la présente licence sont strictement réservés.

ANNEXE 3 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes ou VOIP sur le territoire métropolitain

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe ou VOIP affecté par un opérateur fixe ou Internet.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro fixe* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation et numéro VOIP.
- *Opérateur donneur* : opérateur fixe ou Internet à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur fixe ou Internet auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe VOIP est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe ou Internet, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe ou Internet.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au client d'un autre opérateur fixe ou Internet de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur fixe et Internet France Télécom. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe ou Internet et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès fixe ou VOIP auprès d'un autre opérateur fixe ou Internet. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe ou Internet du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- *« Portage du numéro »* : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante* : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe ou Internet à l'un de ses clients vers l'opérateur France Télécom.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante* : opération de transfert du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe ou Internet.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à France Télécom

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

2.2 Motifs d'inéligibilité

<u>2.2.1 France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants</u>

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

<u>2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par France Télécom au nom de l'abonné fixe ou Internet dans les cas suivants</u>

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à France Télécom sur quel motif il fonde son refus.

2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe ou Internet de France Télécom. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis l'opérateur France Télécom doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur France Télécom afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire France Télécom.

2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

France Télécom informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur fixe ou Internet ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de France Télécom.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre du contrat d'abonnement de France Télécom qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe ou Internet doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès de France Télécom en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires...

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à France Télécom.

La résiliation du contrat du Client auprès de France Télécom prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à France Télécom ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

3.6 Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

3.7 Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par France Télécom au Client.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par France Télécom dans le cadre de la portabilité du numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients de France Télécom ou par tout autre moyen indiqué par France Télécom, en justifiant de son identité.

ANNEXE 4 - Assurance casse et vol du mobile

Extraits des conditions générales du contrat d'assurance n°2.500.127 souscrit par FRANCE TÉLÉCOM,SA au capital social de 10 595 434 424 euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 380 129 866 dont le siège social se situe 6, place d'Alleray à Paris (75015)- pour le compte de ses clients détenteurs de l'offre Orange Open pro first, par l'intermédiaire de SPB, S.A à directoire et conseil de surveillance, Société de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 euros - 305 109 779 RCS LE HAVRE - ORIAS n°07002642 -, siège social : 71, quai Colbert 76600 LE HAVRE, auprès de AIG EUROPE, entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 25 000 000 d'euros - RCS NANTERRE B 55212879500135 - Tour AIG 92079 LA DEFENSE 2 CEDEX.

AIG Europe et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Intermédiaires - 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

ARTICLE 1. ADHÉSION

« L'Assurance ORANGE OPEN PRO » est souscrite par France Télécom pour le compte des clients détenteurs de l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST en cours de validité, et propriétaires d'un téléphone mobile - à l'exception des téléphones satellite -, de normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wi-Fi.

L'offre ORANGE OPEN PRO FIRST permet aux clients France Télécom de disposer de « L'Assurance ORANGE OPEN PRO FIRST ».

L'adhésion à « L'Assurance ORANGE OPEN PRO » s'effectue simultanément à l'adhésion à l'offre « ORANGE OPEN PRO FIRST », et est inhérente à celle-ci, sauf expression contraire formulée par le client France Télécom à France Télécom.

L'adhésion est valide pour chaque téléphone mobile successif - à l'exception des téléphones satellite -, de normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wi-Fi, qui se substituerait, pendant la période d'adhésion, au téléphone mobile d'origine, objet de l'adhésion.

Dans tous les cas, l'adhésion ne garantit qu'un seul téléphone mobile - à l'exception des téléphones satellite -, de normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wi-Fi, à la fois.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

- *Accident* : Tout événement soudain, imprévu, irrésistible et extérieur à l'Assuré et à l'Appareil garanti, et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel subi par l'Appareil garanti.
- *Agression* : Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil garanti.
- *Adhérent* : La personne physique majeure ou la personne morale, détentrice de l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST en cours de validité, et propriétaire de l'Appareil garanti.
- *Assuré* : L'Adhérent ou l'utilisateur de l'Appareil garanti avec le consentement de l'Adhérent.
- *Appareil garanti* : Le téléphone mobile - à l'exception des téléphones satellite -, de normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wi-Fi, acquis par l'Adhérent, objet de l'adhésion, et qui a été utilisé avec la Carte SIM ou la Carte USIM correspondant à l'offre France Télécom de l'Adhérent pendant les 30 (trente) jours précédant la date de survenance du Sinistre - au moins un appel ou un message (texte ou image) émis -, ainsi que pendant les 5 (cinq) jours postérieurs à la date d'adhésion à l'assurance - au moins un appel ou un message (texte ou image) émis - ou en cas de changement ultérieur dudit téléphone mobile, l'Appareil garanti sera le dernier téléphone mobile - à l'exception des téléphones satellite -, de normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wi-Fi, acquis par l'Adhérent pendant la période d« adhésion, ou l'Appareil de remplacement fourni à l'Adhérent par « Assurance ORANGE OPEN PRO », qui ont été utilisés avec la Carte SIM ou la Carte USIM correspondant à l'offre France Télécom de l'Adhérent - au moins un appel ou un message (texte ou image) émis - pendant les trente jours précédant la date de survenance du Sinistre.

La valeur d'achat de l'Appareil garanti ne pourra être supérieure à 300 €TTC (trois cents euros toutes taxes comprises).

- *Appareil de remplacement* : Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti, commercialisé en France, ou si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de revêtement, de graphisme, ou de design).
- *Carte SIM* : La carte délivrée au titre de l'offre France Télécom de l'Adhérent et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.
- *Carte USIM* : La carte délivrée au titre de l'offre France Télécom de l'Adhérent et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.
- *Date anniversaire d'adhésion* : Date anniversaire de souscription à l'offre Orange Open pro first.
- *Dommage matériel accidentel* : toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visibles, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti, et résultant d'un Accident.
- *Effraction* : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure de l'habitation ou du véhicule.
- *Sinistre* : Evénement susceptible, au sens du contrat d'assurance n°2.500.127, de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties.
- *Tiers* : Toute personne autre que l'Adhérent, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses préposés lorsque l'Adhérent est une personne morale, ainsi que toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil garanti.

- *Valeur de remplacement* : Valeur d'achat, toutes taxes comprises, de l'Appareil garanti à la date du Sinistre ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, valeur d'achat toutes taxes comprises à la date du Sinistre d'un appareil neuf équivalent, c'est-à-dire un appareil équivalent possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de revêtement, de graphisme, ou de design).

La Valeur de remplacement ne pourra être supérieure à 300 € TTC (trois cents euros toutes taxes comprises).

- *Vol par Agression ou Effraction* : Tout vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.
- *Vol à la tire* : Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du vol.
- *Vol par introduction clandestine* : Vol avec entrée intervenue à l'insu de l'Assuré et dans un but illicite, dans son habitation ou dans son véhicule.
- *Usure* : Détérioration progressive de l'Appareil garanti, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage - conforme aux instructions du constructeur - qui en est fait.

ARTICLE 3. OBJET DES GARANTIES

Dommage matériel accidentel

L'Appareil garanti sera réparé par un service après-vente agréé par « Assurance ORANGE OPEN PRO » **dans la limite de 300 € TTC (trois cents euros toutes taxes comprises) par Sinistre et par période d'année d'adhésion.**

Lorsque le coût de réparation dépasse la valeur de 300 € TTC (trois cents euros toutes taxes comprises), ou dans le cas du dépassement d'un délai effectif de réparation de 10 (dix) jours ouvrables - hors délai d'acheminement : l'Appareil garanti sera échangé par un Appareil de remplacement disponible sur la plate-forme « Assurance ORANGE OPEN PRO » **d'une valeur n'excédant pas 300 € TTC (trois cents euros toutes taxes comprises).**

Vol par Agression ou Effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine

L'Appareil garanti sera échangé par un Appareil de remplacement disponible sur la plate-forme « Assurance ORANGE OPEN PRO » **dans la limite de 300 € TTC (trois cents euros toutes taxes comprises) par Sinistre et par période d'année d'adhésion.**

Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM en cas de Vol par Agression ou Effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine

La garantie couvre le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM ou de la Carte USIM auprès de France Télécom, et pour les communications frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.

Dans la limite de 3000 € TTC (trois mille euros toutes taxes comprises) par Sinistre et par période d'année d'adhésion.

Mise en opposition de la Carte SIM ou de la Carte USIM en cas de Vol par Agression ou Effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine

Sur simple appel téléphonique à France Télécom (au 3901), l'Adhérent pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa Carte USIM.

ARTICLE 4. EXCLUSIONS DES GARANTIES

- **L'Appareil garanti dont le numéro IMEI d'identification constructeur ne peut être communiqué par l'Assuré à « Assurance ORANGE OPEN PRO ».**
- **L'Appareil garanti qui n'a pas été utilisé avec la Carte SIM ou la Carte USIM France Télécom correspondant à l'offre France Télécom de l'Adhérent pendant les 30 (trente) jours précédant la date de survenance du Sinistre - au moins un appel ou un message (texte ou image) émis -, ainsi que pendant les 5 (cinq) jours postérieurs à la date d'adhésion à l'assurance - au moins un appel ou un message (texte ou image) émis.**
- **Les pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'Usure ou à l'oxydation, quelle qu'en soit la cause, des composants.**
- **Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci.**
- **Les pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil garanti.**
- **Le Dommage matériel accidentel résultant de la négligence de l'Assuré (telle que poser l'Appareil garanti sur le sol et marcher dessus accidentellement).**
- **Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur.**
- **Les frais de réparation relatifs à l'intervention d'un service après-vente non agréé par « Assurance ORANGE OPEN PRO ».**
- **Les dommages relevant de la garantie constructeur ou de la garantie France Télécom.**
- **Les accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (kit mains libres, chargeur, batterie, cartes additionnelles, et plus généralement tous accessoires connexes à l'Appareil garanti).**
- **L'oubli, l'oubli volontaire ou l'oubli par négligence.**
- **Le vol par négligence ou la disparition de l'Appareil garanti.**
- **Le vol autre que le Vol par Agression ou par Effraction, autre que le Vol à la tire, autre que le Vol par introduction clandestine.**
- **La perte.**
- **Les utilisations frauduleuses commises à la suite de l'oubli, ou l'oubli volontaire, ou l'oubli par négligence.**

- **Les utilisations frauduleuses commises à la suite d'un vol par négligence ou de la disparition de l'Appareil garanti.**
- **Les utilisations frauduleuses commises à la suite d'un vol autre que le Vol par Agression ou par Effraction, autre que le Vol à la tire, autre que le Vol par introduction clandestine.**
- **Les utilisations frauduleuses commises à la suite d'une perte.**
- **Les utilisations frauduleuses effectuées après la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM ou de la Carte USIM.**
- **Les utilisations frauduleuses effectuées après les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.**
- **La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, de l'Adhérent, ou de toute personne autre qu'un Tiers.**
- **Les préjudices ou pertes financières subis indirectement par l'Adhérent ou l'Assuré, pendant ou suite à un Dommage matériel accidentel, à un Vol par Agression ou par Effraction, à un Vol à la tire, à un Vol par introduction clandestine.**
- **Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels utilisés ou contenus par l'Appareil garanti, pendant ou suite à un Dommage matériel accidentel, à un Vol par Agression ou par Effraction, à un Vol à la tire, à un Vol par introduction clandestine.**
- **Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.**
- **Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.**

ARTICLE 5. MODALITÉS EN CAS DE SINISTRE

D'une manière générale l'Assuré devra déclarer son Sinistre au plus tôt, suivant la date de la connaissance de celui-ci, à « Assurance ORANGE OPEN PRO », soit par courrier, par téléphone, par fax ou par e-mail SPB / France Télécom Orange Open pro - 76095 Le Havre Cedex - Tél. : 3901 - Fax : 0820901560; e-mail : **francetelecomoptimale@spb.fr.**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra :

En cas de Vol par Agression ou Effraction, de Vol à la tire, de Vol par introduction clandestine

- Téléphoner à France Télécom (au 3901) qui mettra en opposition la Carte SIM ou la Carte USIM concernée.
- Faire au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances du vol, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI).
- Déclarer le Sinistre à « Assurance ORANGE OPEN PRO » en téléphonant au 3901.

En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM

- Téléphoner à France Télécom (au 3901) qui, mettra en opposition la Carte SIM ou la Carte USIM concernée.
- Déclarer le Sinistre à « Assurance ORANGE OPEN PRO » en téléphonant au 3901.

En cas de Dommage matériel accidentel

- S'abstenir de procéder, lui-même, à toutes réparations.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après vente.
- Déclarer le Sinistre à « Assurance ORANGE OPEN PRO » en téléphonant au 3901.
- Se conformer aux instructions de « Assurance ORANGE OPEN PRO » pour l'Appareil garanti, endommagé.

PIÈCES JUSTIFICATIVES :

L'Assuré devra, par ailleurs, fournir à SPB « Assurance ORANGE OPEN PRO » - 76095 LE HAVRE CEDEX -, les pièces justificatives suivantes :

Dans tous les cas

- La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- La facture France Télécom correspondant au mois de survenance du Sinistre.

En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM

- La facture détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.

En cas de Vol par Agression ou Effraction, de Vol à la tire, de Vol par introduction clandestine

- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du vol garanti.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.

En cas de Vol avec Effraction dans l'habitation, ou dans le véhicule

- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du vol avec Effraction.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol avec Effraction auprès des autorités compétentes.
- La(les) facture(s) correspondant à la remise en état du(des) dispositifs de fermeture, des serrures, ou des vitres, suite à Effraction.
- L'attestation de non prise en charge du vol de l'Appareil garanti par l'Assureur multi-risques habitation, ou l'Assureur automobile.
- La copie de la carte grise du véhicule concerné par l'Effraction.

En cas de Dommage matériel accidentel

- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du Dommage matériel accidentel.
- L'Appareil garanti endommagé.

Et, plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

ARTICLE 6. RÉGLEMENT DES SINISTRES

« Assurance ORANGE OPEN PRO » s'engage soit à réparer l'Appareil garanti, soit à échanger l'Appareil garanti, soit à régler les frais éventuels relatifs uniquement à l'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM, et ce, dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle « Assurance ORANGE OPEN PRO » sera en possession de tous les éléments nécessaires et valides pour le règlement du dossier de Sinistre.

ARTICLE 7. COTISATION

Le paiement de la cotisation d'assurance est inclus dans le paiement mensuel de l'abonnement à l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST.

ARTICLE 8. DATE D'EFFET DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

L'adhésion à « L'Assurance ORANGE OPEN PRO » s'effectue simultanément à la souscription à l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST, et est inhérente à celle-ci.

L'adhésion prend effet à la date de souscription à l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST par l'Adhérent.

Les garanties prennent effet à la date d'effet de l'adhésion.

ARTICLE 9. DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion est conclue pour la même période que celle relative à la souscription à l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST, soit une durée de 1 (un) an à compter de sa date d'effet.

Elle est ensuite reconduite, par tacite reconduction, à chaque Date anniversaire d'adhésion, pour des périodes successives de 1 (un) an, si et seulement si l'Adhérent répond toujours aux conditions définies par l'Article 1.

ARTICLE 10. CESSATION DE L'ADHÉSION

L'adhésion prend fin en cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties et, dans ce cas, seulement si l'Appareil garanti disparu ou détruit n'est pas remplacé par un appareil de substitution.

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances, notamment en cas de résiliation du contrat d'assurance n°2.500.127 par l'Assureur ou par France Télécom (L'Adhérent en sera alors informé au plus tard 2 (deux) mois avant ladite date de résiliation effective).

L'adhésion prend fin en cas de résiliation par l'Adhérent de l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST ou par résiliation par France Télécom de l'offre ORANGE OPEN PRO FIRST de l'Adhérent.

ARTICLE 11. CESSATION DES GARANTIES

Les garanties prennent fin à la date de cessation de l'adhésion dans les cas définis à l'Article 10.

ARTICLE 12. TERRITORIALITÉ

Les garanties produisent leurs effets dans le monde entier.

ARTICLE 13. DISPOSITIONS DIVERSES

Droit et langue applicables

Toute adhésion au contrat collectif d'assurance n°2.500.127 ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La langue française s'applique.

Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'Article L. 121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L. 121-1 du Code des Assurances.

Subrogation

Conformément à l'Article L. 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Assuré, à concurrence du montant des indemnités réglées.

Correspondance / Accueil téléphonique

Toute demande de renseignements ou de précisions complémentaires, toute déclaration de Sinistre, devront être adressées exclusivement à :

SPB « Assurance ORANGE OPEN PRO »
76095 LE HAVRE CEDEX
Tél. : 3901 - Fax : 0820901560 ;
e-mail : francetelecomoptimale@spb.fr

L'accueil téléphonique est ouvert 24H/24 et 7jours /7.

Réclamations - Médiateur

Si les réponses téléphoniques de SPB « Assurance ORANGE OPEN PRO » ne satisfont pas à l'attente de l'Assuré, celui-ci peut s'adresser par écrit à

SPB - Département Satisfaction Clientèle
71 Quai Colbert, 76095 Le Havre Cedex.

Si la réponse donnée ne le satisfait pas, l'Assuré peut adresser une réclamation écrite à **AIG Europe, Tour AIG - 92079 La Défense 2 Cedex**.

Si un désaccord subsiste, l'Assuré aura toujours la faculté de faire appel au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances dont les coordonnées lui seront communiquées par le service clientèle de l'Assureur, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Prescription

Toute action relative à l'application du contrat d'assurance n°2.500.127 se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux Articles L.114-1 et 114-2 du Code des Assurances. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption, notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité du contrat (Articles L.113-8 et L.113-9 du Code des Assurances).

ARTICLE 14. INFORMATIQUE & LIBERTÉS

Les informations nominatives et personnelles recueillies sont destinées à l'Assureur, au Courtier, et à leurs mandataires et partenaires contractuels, pour les besoins de la gestion de l'adhésion et des garanties. La fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion de l'adhésion et des garanties. À défaut de ces informations, la gestion de l'adhésion et l'obtention des garanties ne pourront être traitées par l'Assureur, le Courtier, leurs mandataires et partenaires contractuels. L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de verrouillage ou d'effacement des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur, du Courtier, de leurs mandataires et partenaires contractuels, - dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 - modifiée -, en contactant l'Assureur ou le Courtier par courrier recommandé avec avis de réception adressé aux sièges sociaux de ces derniers.

ANNEXE 5 - Unik

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Communications* : communications effectuées depuis un mobile Unik connecté à la Livebox du lieu de travail ou du domicile de l'abonné, à partir d'un accès Internet Orange haut débit ou via un hotspot Orange Wi-Fi Access.
- *Domicile/lieu de travail* : Lieu où le client réside/exerce une activité professionnelle en France métropolitaine, à l'intérieur duquel il dispose d'un accès Internet Orange accessible depuis le réseau Wi-Fi (Haut Débit ou très haut débit) selon la couverture de sa Livebox.
- *Haut débit Internet* : Ligne d'accès ADSL et ADSL2+.
- *Très haut débit Internet* : Technologie utilisant la fibre optique FFTH (Fiber To The Home).
- *Livebox* : Modem de connexion Wi-Fi Internet haut-débit ou très haut-débit selon l'offre Internet souscrite par l'Abonné compatible avec l'offre Unik distribué par France Télécom sous la marque Orange.
- *Mobile* : mobile compatible UMA Wi-Fi et WAP permettant de profiter de tous les services inclus dans le service Unik.
- *UMA (Unlicensed Mobile Access)* : Technologie permettant l'accès, avec un mobile compatible UMA et Wi-Fi, aux services de communications disponibles sur le réseau GSM d'un opérateur mobile à partir d'un accès haut débit ou très haut débit.
- *WAP secure* : Mode permettant à l'utilisateur de crypter les communications notamment passées en vue de sécuriser les transactions d'un service accessible en mode wap.
- *Wi-Fi* : (Wireless Fidelity) Réseau local à accès sans fil, qui permet de se connecter en haut débit ou très haut débit à Internet (normes 802.11 b/g).
- *Hotspot* : lieu couvert par le réseau Wi-Fi public d'Orange identifié par le logo Wi-Fi access.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION AU SERVICE

Les présentes conditions spécifiques d'abonnement au service relèvent des présentes conditions spécifiques du service mobile France Télécom.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Communications voix

Unik donne droit à des communications voix illimitées, depuis un mobile compatible connecté à une Livebox ou à l'un des 30000 hotspots Orange Wi-Fi Access, vers les numéros fixes et n°IP (de type 087x ou 09x) en France métropolitaine.

3.2 Restrictions

Les communications illimitées passées dans le cadre de ce service sont autorisées pour un usage personnel non lucratif direct. Elles peuvent être utilisées dans la limite de 3 heures maximum par appel et excluent les n°courts, les n°WAP et WEB, les appels vers les numéros spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, télétel, Audiotel, Minitel, etc.), les numéros courts, les numéros d'accès à Internet, les appels émis depuis des boîtiers, les appels vers les plateformes téléphoniques, les appels passés avec les cartes France Télécom, les rappels effectués depuis la messagerie vocale Orange de l'Abonné et les appels effectués via les 118xyz.

Les communications comprises dans le service, initiées à partir d'un Mobile connecté à la Livebox depuis le domicile ou le lieu de travail de l'abonné et, poursuivies à l'extérieur en GSM, sont illimitées.

Les communications initiées en GSM hors du domicile ou du lieu de travail de l'abonné et poursuivies à l'intérieur du domicile ou du lieu de travail de l'abonné restent facturées et décomptées du forfait mobile de l'abonné conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

3.3 Appels d'urgence

L'abonné est informé que l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsque le Mobile est connecté à la Livebox.

Pour effectuer les appels vers le 15, 17, 18, 115, 119, il est donc recommandé :

- soit de déconnecter le Mobile de la Livebox pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile d'Orange. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;
- soit de composer le 112 depuis le Mobile en couverture mobile GSM Orange. Le 112 est un service d'urgence géré par un des services d'urgence choisi par le préfet de chaque département. Les appels vers le 112 sont totalement gratuits ;
- soit d'appeler depuis une ligne fixe.

3.4 Accès au service

Pour bénéficier du service, l'abonné est tenu de rendre compatible son Mobile et sa Livebox en inscrivant dans son Mobile la clé WEP de sa Livebox. Les détails de cette manipulation, effectuée une seule fois lors de la mise en service du service, sont disponibles sur **www.pro.orange.fr**. Un logo, variable selon le Mobile choisi, ainsi que le nom de la Livebox de l'abonné s'afficheront sur l'écran du Mobile pour l'informer que la connexion est effectuée correctement et que les Communications visées ci-dessus peuvent être émises de manière illimitée. Il appartient à l'abonné de vérifier que ce logo et ce n°d'identification sont affichés sur l'écran de son mobile avant d'émettre une communication.

ARTICLE 4. CONSIDÉRATIONS TECHNIQUES

4.1 Pour les abonnés haut débit, le bon fonctionnement du service suppose que le système d'exploitation, le terminal de l'abonné, sa connexion Wi-Fi, le débit de la ligne ADSL et la Livebox soient compatibles avec les systèmes et le réseau d'Orange. L'abonné peut vérifier cette compatibilité auprès de son service assistance clients en appelant le 3901. Le bon fonctionnement du service est dépendant des usages de ce dernier sur cet accès Internet.

4.2 L'attention de l'abonné est attirée sur le fait que les communications simultanées (communications effectuées depuis un mobile Unik connecté à la Livebox et/ou communications effectuées depuis un téléphone fixe connecté à la Livebox) sont limitées à trois (3).

ARTICLE 5. TARIFS ET FACTURATION

5.1 Abonnement et communications

L'abonnement au service est compris dans l'abonnement au service mobile France Télécom.

5.2 Prestations complémentaires

L'abonné est informé que l'aide à la connexion d'une deuxième ou troisième Livebox à son Mobile par le service client mobile France Télécom fait l'objet d'une facturation complémentaire dont le montant figure sur le site Internet **www.pro.orange.fr**.

5.3 Modifications de l'option Unik

France Télécom peut être amenée à modifier le prix ou les caractéristiques du service voire à supprimer le service tel que défini aux présentes. Dans ce cadre, France Télécom en informera l'abonné au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification ou la suppression.

Dans l'hypothèse où les modifications ne conviennent pas à l'abonné, ce dernier a la possibilité de résilier le service mobile de l'offre Orange Open pro first conformément à l'article14.1 des présentes Conditions Spécifiques.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

6.1 Obligations et responsabilités de France Télécom

France Télécom, en s'appuyant sur Orange France, prend les mesures nécessaires au maintien, à la continuité et à la qualité du service. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de non-fonctionnement, ou d'une interruption du service résultant d'un cas de force majeure ou du fait de tiers.

6.2 Obligations et responsabilité de l'abonné

Il est expressément stipulé que le service, ainsi que l'ensemble des fonctionnalités qui le caractérisent, ne peuvent être mis en œuvre que si l'abonné dispose des équipements compatibles. Dans la mesure où l'abonné est responsable de ses équipements, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres équipements, données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers dans le réseau de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du service. Par équipement, il convient d'entendre notamment sans que cette liste ait un caractère limitatif : téléphone mobile, ordinateur personnel, système de messagerie, accès Internet, programmes logiciels et données. Le service est fourni à l'abonné à titre non exclusif, non cessible et non transmissible. Toute autre utilisation est expressément interdite. L'abonné s'interdit, notamment de reproduire, copier, vendre, revendre ou exploiter dans un but commercial quel qu'il soit tout ou partie du service, toute utilisation du service ou tout droit d'accès au service. Il est notamment interdit d'utiliser le service à des fins professionnelles, commerciales ou promotionnelles. Le client est informé que les services de voix sur IP, Peer to peer et Newsgroup sont interdits. Les usages en mode modem sont facturés au client en dehors de l'option. France Télécom se dégage de toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme aux présentes Conditions spécifiques d'abonnement.

ANNEXE 6 - Internet et Wapmail en illimité sur le mobile

ARTICLE 1. LA SOUSCRIPTION DU SERVICE

Les présentes conditions spécifiques d'abonnement au service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile » relèvent des présentes conditions spécifiques du service mobile France Télécom.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

- *EDGE :* Enhanced Data for GSM Environnement. Technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.
- *3G* : Réseau de troisième génération.
- 3G+ : Nom commercial du HSDPA - High Speed Downlink Packet Access. Évolution du réseau de troisième génération.
- *GPRS* : General Packet Radio Service. Norme de transmission de données en mode paquet.
- *CSD* : Circuit Switched Data : transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit.
- *PDA* : Personal Digital Assistant. Dénomination regroupant l'ensemble des appareils portables désignés sous le nom d'Assistant numérique personnel.
- *WAP secure* : Mode permettant à l'utilisateur de crypter les communications notamment passées en vue de sécuriser les transactions d'un service accessible en mode wap.
- *Wi-Fi (Wireless Fidelity)* : Nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local Internet sans fil (WLAN).

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE

Le service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile » consiste en un forfait mensuel donnant droit au client àun accès et des connexions illimitées WAP initiées en mode GPRS, EDGE ou 3G /3G+, en France métropolitaine dans la zone de couverture du réseau orange, à partir de son téléphone mobile et aux seules fins de naviguer 24h/24 :

- sur les services du Portail Orange World ;
- sur tout Internet et Gallery.

Ainsi, le service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile » ne comprend pas :

- le streaming audio et TV sur le portail Orange World,
- les vidéos des univers TV et Musique,
- le service Orange Messenger by Windows Live,
- les usages mail utilisant les protocoles smtp, pop et imap.

Ainsi, il est bien précisé que les contenus et services payants et présentés comme tels au client lors de la navigation sur le Portail Orange World, Internet et Gallery ne sont pas compris dans le service. Les communications passées en mode Wap secure sont également exclues du service. Il appartient au client de se renseigner sur les tarifs des communications non comprises au service en consultant la fiche tarifaire en vigueur et du prix des contenus auprès des fournisseurs de services concernés ou lors de l'accès aux dits contenus, ou encore, auprès du service clients. Le client est informé et accepte sans réserve que pour des raisons tenant à la sécurité du réseau, toute connexion initiée sur le Portail Orange World ou depuis le portail Orange World sur Internet, que ce soit au titre de ou en dehors du service, est interrompue après une connexion continue, active ou non de 3 heures.

ARTICLE 4. MOBILES COMPATIBLES - ABONNEMENTS COMPATIBLES

4.1 Mobiles compatibles et recommandés avec Orange Open pro first

Le service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile » est accessible sous réserve de disposer d'un téléphone mobile compatible permettant d'émettre et de recevoir des communications WAP.

4.2 Considérations techniques

Le bon déroulement des communications WAP en mode GPRS, EDGE, 3G suppose que le système d'exploitation et les logiciels du terminal du client soient compatibles avec les systèmes et le réseau d'Orange France. Il appartient au client de vérifier cette compatibilité auprès de son service clients préalablement à la souscription du service.

ARTICLE 5. TARIFICATION - FACTURATION

5.1 Abonnement

Le service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile » est compris dans l'abonnement au service France Télécom mobile.

5.2 Modification des prestations

France Télécom se réserve le droit de cesser la commercialisation et de supprimer le service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile ». Dans ce cas, il en informera les clients dans un délai maximum d'un mois précédant la date de suppression du service.

5.3 Autres communications WAP et WEB

Les communications WAP et WEB non comprises dans le service sont décomptées au Mo. Les communications WAP ou WEB initiées hors France métropolitaine également exclues du service, sont subordonnées à l'activation du Mode international. Elles sont facturées aux tarifs figurant à la fiche tarifaire de l'offre en vigueur, qu'elles soient initiées en mode CSD, GPRS, EDGE, ou 3G/3G+.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE FRANCE TÉLÉCOM

France Télécom met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service. France Télécom prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des communications WAP passées au titre du présent service. France Télécom informe le client que les services de Voix sur IP, Peer to peer et Newsgroup sont interdits. Les usages en mode modem sont facturés au client en dehors du service. Par ailleurs, le client est informé que France Télécom se réserve la possibilité de limiter le débit au-delà d'un usage de 500 Mo/ mois jusqu'à la date de facturation suivante, afin de maintenir une qualité de service optimale sur son réseau pour l'ensemble de ses clients.

ARTICLE 7. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT AU SERVICE « INTERNET ET WAPMAIL EN ILLIMITÉ SUR LE MOBILE »

La résiliation du service mobile entraîne la résiliation du service « Internet et Wapmail en illimité sur le mobile ».

ANNEXE 7 - Option Blackberry®

L'option Blackberry® permet d'accéder aux mails professionnels en temps réel depuis un terminal BlackBerry®, sur 1 à 10 comptes de messagerie différents.

Option mensuelle payante (7 € HT par mois), non engageante, pour tout client Orange Open pro first avec le forfait « ajustable ». Pour les clients disposant du forfait « illimité 6h-20h et mail » ou du forfait « 24/7 », cette option est incluse dans le forfait

Réservée aux clients Orange Open pro first valable en France métropolitaine dans les zones de couverture 3g+/3g/edge du réseau Orange France pour le service BIS (BlackBerry Internet Service) uniquement. Service compatible depuis tout compte mail utilisant les protocoles imap4, pop3 ou smtp (hors voila.fr). Pour une qualité de service optimale sur son réseau, Orange pourra limiter le débit au- delà d'un usage de 500 Mo/mois jusqu'à la prochaine date de facturation. Une option par ligne mobile dans la limite de 10 messageries. Nécessite un terminal BlackBerry®.

ANNEXE 8 - Option mail illimité

L'option mail illimité permet de d'envoyer et de recevoir des e-mails, avec pièces jointes, en illimité directement sur le téléphone mobile.

- Option mensuelle payante (7€ HT/mois), non engageante, pour tout client Orange Open pro first avec le forfait « ajustable », à souscrire et valable en France métropolitaine. Pour les clients disposant du forfait « illimité 6h-20h et mail » ou du forfait « 24/7 », cette option est incluse dans le forfait.
- Option incompatible avec l'option Mail pour BlackBerry®. Réception et envoi illimité de mails et de pièces jointes à partir du client e-mail du mobile. Service accessible depuis tout compte mail utilisant les protocoles IMAP, POP et SMTP (hors services payants). Ne sont pas compris dans l'option, les services de messagerie Microsoft© ExchangeTM et les applications de messagerie utilisant le protocole de navigation http. Pour garantir une qualité de service optimale sur son réseau, Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage raisonnable de 500 Mo/mois jusqu'à la date de facturation. Usages en France métropolitaine. Services accessibles sur réseaux et depuis un terminal compatible.

ANNEXE 9 - SMS/MMS illimité

Service réservé aux clients titulaires d'une offre Orange Open pro SMS/MMS métropolitains pour un usage non lucratif direct jusqu'à 250 destinataires différents par mois.
Les SMS/MMS envoyés depuis ou vers l'international ne sont pas décomptés du service SMS/MMS illimité.